

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN LOISIR, CULTURE ET TOURISME

PAR
DAVID LECLERC

LES BESOINS DES BÉNÉVOLES ET DES PROFESSIONNELS EN LOISIR ET EN
SPORT AU QUÉBEC EN TERMES D'OUTILS ET DE SERVICES

AOÛT 2009

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

Les organisations de loisir et de sport possèdent plusieurs richesses. Les bénévoles et les professionnels sont parmi les ressources les plus précieuses. Sans la présence des bénévoles, l'engagement à l'intérieur de ces organisations en serait grandement amoindri. Nous espérons que cette enquête réussira à dégager de nouvelles pistes faisant ainsi bénéficier le bénévolat.

Sommaire

Depuis plusieurs années, le bénévolat subit des transformations majeures qui affectent grandement la destinée des organisations de loisir et de sport. Notamment, les nombreuses techniques de gestion des ressources humaines bénévoles empruntées aux plus grandes entreprises privées de ce monde. En effet, les nouvelles formes de gestion choisies prônent davantage la productivité, l'efficacité et l'efficience. L'adoption d'un tel type de gestion force ainsi les bénévoles et les professionnels à effectuer des tâches de plus en plus ardues et laborieuses. Ce contexte pour le moins fatidique mérite notre attention, puisque les problématiques vécues entourant l'accroissement et l'exigence des tâches sont à l'origine de nombreux besoins. Ces besoins, dont certains sont plus pressants que d'autres, doivent être inévitablement comblés afin que les bénévoles et les professionnels puissent cheminer adéquatement dans leurs fonctions. D'autant plus, les différentes difficultés rencontrées ne sont pas étrangères à la désertification des bénévoles. D'ailleurs, des enjeux importants guettent les organisations volontaires et s'ils ne sont pris en compte, ils peuvent avoir éventuellement une incidence sur l'existence ou non de certaines organisations.

La présente étude a été effectuée dans le cadre d'une recherche commanditée par le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et réalisée en partenariat avec le Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières. Certes, ce mémoire de maîtrise s'insère dans cette démarche, en inventoriant les besoins des bénévoles et des professionnels qui œuvrent dans des organisations québécoises de loisir et de sport, en termes d'outils et de services.

Aux fins de ce mémoire, les bénévoles et les professionnels qui œuvrent en loisir et en sport à l'échelle québécoise, se devaient de compléter leur questionnaire respectif situé en ligne (Internet). Au préalable, une enquête préliminaire a été réalisée auprès de 26 bénévoles et de 26 professionnels dans le but de bâtir les versions finales des outils

d'enquête. Ensuite, afin de valider l'instrument de mesure, un pré-test a été conduit auprès de 14 bénévoles et de 14 professionnels. Enfin, pendant la période du 9 juin 2008 au 4 août 2008, l'enquête principale a rejoint tout près de 338 bénévoles et 119 professionnels en loisir et en sport. Les données recueillies ont par la suite été regroupées autour de 12 indicateurs recensés lors de la revue de la littérature et de l'enquête préliminaire.

L'analyse des résultats témoigne effectivement de la présence de nombreux besoins au sein des organisations de loisir et de sport. Les résultats révèlent non seulement la présence de besoins techniques, mais également la présence de besoins personnels et sociaux. À titre d'exemple, on retrouve un éventail de besoins techniques allant du recrutement à la rétention des bénévoles, de même qu'à l'accessibilité aux locaux et aux équipements, etc. Quant aux besoins personnels, ils font référence, entre autres, à l'encadrement, à la valorisation ainsi qu'à la reconnaissance des individus par les organisations bénévoles. De leur côté, les besoins sociaux ont des visées d'affiliation sociale et amènent les individus à établir un sentiment d'appartenance envers leur organisation afin de prendre part au développement de la communauté. Parmi ces besoins, notons par exemple que les individus éprouvent une grande fierté à être associés à une organisation de loisir et de sport enracinée dans la collectivité.

L'analyse des résultats a permis de déceler que plusieurs besoins techniques ont été relevés par les bénévoles et par les professionnels. En outre, ces deux types de ressources humaines ont le même point de vue relativement à la gestion de plus en plus complexe des organisations bénévoles. À titre d'exemple, ceux-ci reconnaissent qu'ils se doivent d'être individuellement plus compétents, et ce, dans de nombreux domaines entourant les opérations quotidiennes. Ces derniers authentifient qu'un apport supplémentaire en ressources financières et humaines amènerait un soutien non négligeable, qui pourrait en quelque sorte permettre aux organismes de loisir et de sport de progresser de façon adéquate à travers leurs tâches. Également, l'analyse des résultats

révèle peu de besoins personnels et sociaux. Par contre, ces besoins sont tout de même présents au sein des organisations. Étant donné l'importance des besoins techniques, les priorités des organisations sont orientées, en premier lieu, vers la satisfaction de ces derniers. Puis, dès que ces besoins seront comblés, les organisations pourront par la suite concentrer leurs énergies à colmater les brèches au niveau des besoins personnels et sociaux.

Bref, ce mémoire met la table pour d'intéressantes pistes d'action et de recherches futures.

Table des matières

Sommaire.....	iii
Table des matières.....	vi
Liste des tableaux.....	x
Liste des figures.....	xi
Remerciements.....	xiii
Introduction.....	1
Premier chapitre : Problématique.....	7
1.1 Des besoins variés pour des organisations diversifiées.....	8
1.2 La diversité du bénévolat.....	9
1.3 L'origine du bénévolat.....	12
1.4 L'état de la situation du bénévolat.....	14
1.5 Les défis du bénévolat.....	17
1.6 L'avenir du bénévolat.....	21
1.6.1 La diversification du recrutement.....	21
1.6.2 Les activités de réseautage.....	23
1.6.3 La consolidation et le développement de partenariats.....	25
1.7 L'angle sous lequel s'articule la recherche.....	28
Deuxième chapitre : Cadre conceptuel.....	31
2.1 Définition du concept « bénévolat ».....	32
2.1.1 Définition du concept « bénévolat » en sociologie.....	32
2.1.2 Définition du concept « bénévolat » en économie.....	47
2.1.3 Définition du concept « bénévolat » en philosophie.....	49
2.1.4 Définition du concept « bénévolat » en anthropologie.....	52
2.1.5 Définition du concept « bénévolat » en loisir.....	54
2.2 Épilogue de la section « Définition du concept bénévolat ».....	62
2.3 Définition du concept « bénévole ».....	64
2.3.1 Définition du concept « bénévole » en sociologie.....	64

2.3.2 Définition du concept « bénévole » en économie.....	71
2.3.3 Définition du concept « bénévole » en loisir.....	73
2.4 Épilogue de la section « Définition du concept bénévole ».....	80
2.5 Définition du concept « besoin ».....	82
2.5.1 Définition théorique du concept « besoin ».....	82
2.5.2 Définition concrète du concept « besoin ».....	86
2.5.3 Définition technique, psychologique et physiologique.....	92
du concept « besoin »	
2.6 Épilogue de la section « Définition du concept besoin ».....	97
Troisième chapitre : Méthodologie.....	99
3.1 Les objectifs de l'étude.....	100
3.2 Première partie : L'enquête préliminaire.....	102
3.2.1 La stratégie utilisée.....	102
3.2.2 Le déroulement de l'enquête préliminaire.....	104
3.3 Deuxième partie : Le pré-test.....	107
3.3.1 La stratégie utilisée.....	107
3.3.2 Le déroulement du pré-test.....	111
3.3.3 Les corrections des questionnaires.....	111
3.4 Troisième partie : L'enquête principale.....	113
3.4.1 La stratégie utilisée.....	113
3.4.2 Le déroulement de l'enquête principale.....	117
3.5 Une analyse spécifique dans un vaste projet.....	122
3.6 L'analyse des données.....	122
3.7 Le cadre opératoire.....	124
3.8 La validité interne et externe.....	126
Quatrième chapitre : Résultats.....	129
4.1 Le taux de réponses aux questionnaires.....	131
4.1.1 Les bénévoles.....	131
4.1.2 Les professionnels.....	132
4.2 Le portrait des bénévoles.....	133

4.2.1 Les données sociodémographiques des bénévoles.....	133
4.2.2 La présentation des résultats des bénévoles.....	136
4.3 Épilogue de la sous-section « résultats des besoins des bénévoles ».....	149
4.4 Le portrait des professionnels.....	150
4.4.1 Les données sociodémographiques des professionnels.....	150
4.4.2 La présentation des résultats des professionnels.....	153
4.5 Épilogue de la sous-section « résultats des besoins des professionnels et de leur organisation ».....	167
Cinquième chapitre : Discussion des résultats.....	169
5.1 Un constat similaire tant du côté des bénévoles que des professionnels....	171
5.2 L'action bénévole vue sous différents angles.....	178
5.2.1 L'action bénévole en recherche d'outils techniques.....	181
5.2.2 Les besoins personnels aussi importants que les besoins techniques?.....	189
5.2.3 Les particularités sociales de l'action bénévole.....	191
5.3 Épilogue de la discussion des résultats.....	192
5.4 Les limites et la portée de l'étude.....	195
5.5 La pertinence sociale.....	197
5.6 La pertinence scientifique.....	197
Conclusion.....	199
Références.....	212
Appendice A : Tableau de l'inventaire des besoins.....	220
Appendice B : Questionnaire des bénévoles.....	244
Appendice C : Questionnaire des professionnels.....	259
Appendice D : Message d'introduction des entretiens.....	273
Appendice E : Envoi du courriel aux bénévoles.....	275
Appendice F : Envoi du courriel aux professionnels.....	277
Appendice G : Courriel de relance aux bénévoles.....	279
Appendice H : Courriel de relance aux professionnels.....	281
Appendice I : Lettre de remerciement.....	283

Appendice J : Tableau des besoins des bénévoles.....	285
Appendice K : Tableau des besoins des professionnels.....	298

Liste des tableaux

Tableau 2 : Nombre de bénévoles ayant participé à l'enquête préliminaire selon la région et le type de milieu.....	105
Tableau 3 : Nombre de bénévoles administrateurs d'autres bénévoles ayant participé à l'enquête préliminaire selon la région et le type de milieu.....	105
Tableau 4 : Nombre total de bénévoles ayant participé à l'enquête préliminaire selon la région et le type de milieu.....	106
Tableau 5 : Nombre total de professionnels ayant participé aux entretiens selon la région et le type de milieu.....	107
Tableau 6 : Grille de sélection des bénévoles et des administrateurs bénévoles pour le pré-test.....	109
Tableau 7 : Grille de sélection des professionnels pour le pré-test.....	110
Tableau 8 : Tableau des répondants qui ont formulé ou n'ont pas formulé de commentaires.....	111
Tableau 9 : Nombre de bénévoles ayant participé à l'enquête.....	131
Tableau 10 : Nombre de professionnels ayant participé à l'enquête.....	132

Liste des figures

Figure 1 : Modèle de détermination des besoins pour la planification en loisir.....	90
Figure 2 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau du recrutement des bénévoles.....	137
Figure 3 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau de l'accueil et de l'intégration des nouveaux bénévoles.....	138
Figure 4 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau du soutien administratif et du secrétariat.....	139
Figure 5 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau du soutien financier.....	140
Figure 6. Distribution des besoins des bénévoles au niveau de l'engagement de ressources humaines.....	141
Figure 7 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau du soutien, de l'encadrement et de la rétention des bénévoles.....	142
Figure 8 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau de la formation des bénévoles.....	143
Figure 9 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau de la communication entre bénévoles.....	144
Figure 10 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau des prêts de locaux, des terrains, des équipements, de l'entretien et des réparations.....	145
Figure 11 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau de l'organisation de projets et d'activités.....	146
Figure 12 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau de l'information et de la promotion de projets et d'activités.....	147
Figure 13 : Distribution des besoins des bénévoles au niveau de la reconnaissance et de la valorisation des bénévoles.....	148
Figure 14 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du recrutement des bénévoles.....	154
Figure 15 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'accueil et de l'intégration des nouveaux bénévoles.....	155
Figure 16 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du soutien administratif et du secrétariat.....	156
Figure 17 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du soutien financier.....	157

Figure 18 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'engagement de ressources humaines.....	158
Figure 19 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du soutien, de l'encadrement et de la rétention des bénévoles.....	159
Figure 20 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de la formation des bénévoles.....	161
Figure 21 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de la communication entre bénévoles.....	162
Figure 22 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau des prêts de locaux, des terrains, des équipements, de l'entretien et des réparations.....	163
Figure 23 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'organisation de projets et d'activités.....	164
Figure 24 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'information et de la promotion de projets et d'activités.....	165
Figure 25 : Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de la reconnaissance et de la valorisation des bénévoles.....	166

Remerciements

D'entrée de jeu, j'aimerais souligner l'excellente implication de Julie Fortier à la direction de cette recherche. Telle une bénévole attentionnée, Julie s'est dévouée à la cause de ce mémoire. Notamment, ses qualités reliées à sa très grande disponibilité, à ses conseils judicieux ainsi qu'à sa connaissance et à sa maîtrise du vaste champ qu'est l'action bénévole, m'ont certainement facilité la tâche tout au long de ce processus. Définitivement, avec cette collaboration de tous les instants, mon cheminement en fut grandement bonifié.

Également, un merci tout à fait spécial à la « gang » du Laboratoire en loisir et vie communautaire. Il est question ici de Claudine Chauret, de Michelle Flipo ainsi que de Bertin Obiang Mba pour leur importante participation, à un moment ou à un autre, à cette imposante recherche. De plus, comment ne pas passer sous silence l'apport de collègues de la maîtrise en Loisir, Culture et Tourisme, Sophie-Émilie Morissette et Laura-Kim Dumesnil. En effet, nos échanges et discussions nourris par rapport à la recherche scientifique ont su pigmenter, en cours de route, certains aspects de ce mémoire.

Une pensée unique à ma mère Marie Anctil, qui, par sa présence à mes côtés, ses encouragements et sa patience, ont su me procurer tout le support moral nécessaire à la réussite de cet ouvrage. J'aimerais mentionner aussi l'influence que mon père Michel Leclerc a eu dans mon parcours scolaire. En fait, son désir que son fils poursuive ses études à un niveau supérieur fut pour moi une bonne source d'inspiration et de motivation.

En terminant, un merci sincère à Monsieur Michel Bellefleur et Monsieur André Thibault, évaluateurs de ce mémoire, pour leurs recommandations et leurs critiques constructives.

Introduction

La participation des citoyens à une action bénévole est depuis longtemps une richesse et du même coup une pierre angulaire de notre société (Kedowide, 2007). Les organisations de loisir et de sport au cœur de la société civile constituent des espaces publics où s'exerce l'activité humaine et sociale sous toutes ses formes. Dans notre société moderne, fortement caractérisée par un mouvement individualiste, le bénévolat est perçu par ses pratiquants comme une activité stimulante et essentielle. D'un côté, il est l'occasion de développer chez les individus de nouvelles expériences, des compétences ainsi que des qualités personnelles (Jones, 2000). D'un autre côté, le bénévolat est le lieu de création d'une éthique communautaire, où est développée chez les individus une responsabilité sociale (Little, 2001).

À grande échelle, certains avancent que l'action bénévole est un excellent moyen de faire quelque chose de bien pour changer le monde. À petite échelle, d'autres affirment que le bénévolat est une sorte de tremplin où les individus peuvent s'insérer de leur propre gré à l'essor de leur communauté. Les auteurs Bond & Keys (1993) affirment que le bénévolat en loisir et en sport joue un rôle très important pour ce qui est de l'établissement d'un sentiment d'appartenance à une communauté qui, loin de limiter la personnalité de chacun, au contraire l'amplifie.

Le vocable « bénévolat » est relativement nouveau. En effet, ce terme n'est apparu qu'au 19^e siècle (Bellefleur, 1997). Les secteurs d'intervention de l'action bénévole sont nombreux et se distinguent, entre autres, parmi l'éducation, la culture, les arts, les sciences, la santé, le loisir et le sport. Toutefois, on constate depuis quelques décennies que ces pratiques bénévoles sont en constantes transformations et les organisations de loisir et de sport n'en font pas exception. Selon l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation de 2007, le nombre de bénévoles et le nombre

total d'heures consacrées au bénévolat auraient diminué depuis 1997, mais le nombre d'heures fournies en moyenne par chaque bénévole aurait augmenté (Hall & Statistique Canada, 2009). C'est-à-dire que d'après cette étude, 25 % des bénévoles au Canada réalisent 78 % des heures de bénévolat.

Mais pourquoi y a-t-il une baisse marquée de l'engagement bénévole? D'après la thèse de Putnam (2000), de plus en plus d'organismes en loisir et en sport se doivent d'adopter une structure organisationnelle formelle et rigide afin de répondre à l'augmentation des tâches reliées à la gestion complexe des organisations. Cette situation se traduit directement par une implication de plus en plus importante des quelques bénévoles restants à l'intérieur des organisations de loisir et de sport. Les préoccupations au sujet de la lourdeur de la tâche, de même que les responsabilités grandissantes reliées à l'opérationnalisation des organisations constituent incontestablement un obstacle à la participation bénévole. Des auteurs comme Smith (1994), estiment que l'adoption de telles structures est en contradiction avec les valeurs communautaires et familiales que l'on devrait retrouver à l'intérieur des organisations bénévoles. Ces problématiques amènent malheureusement les bénévoles et les professionnels en loisir et en sport à hériter d'une surcharge de travail qui est inévitablement à la base de la naissance de besoins, dont certains sont plus pressants que d'autres. D'ailleurs, ces besoins peuvent être difficiles à cerner puisqu'ils proviennent de différentes sources et dépendent de plusieurs facteurs. Entre autres, ces besoins peuvent varier dans le temps et selon le lieu, le climat, la culture ainsi que le niveau de maturité des associations pour ne nommer que ceux-ci.

En conséquence, il est possible de croire que cette vague de besoins reliée à un manque d'outils, de stratégies, de moyens et de services, a une influence directe sur le niveau de désertification des bénévoles à l'intérieur des organisations de loisir et de sport. Donc, afin d'empêcher l'essoufflement des bénévoles et des professionnels, les organisations se doivent d'être mieux outillées. D'autant plus, il est très important de

connaître et de combler ces besoins de façon à ce que les organisations puissent bénéficier de meilleures conditions de réussite, afin que les bénévoles et les professionnels puissent cheminer adéquatement à travers leurs actions.

Toutefois, tel que mentionné ci-haut, les perspectives entourant le bénévolat sont inquiétantes pour les années à venir. Plus précisément, le nombre de bénévoles au Québec est en décroissance et le vieillissement de la population ne cesse de se faire sentir. Pour y remédier, les organisations de loisir et de sport se doivent d'être à la recherche de nouvelles « perles rares » afin de combler l'inadéquation entre l'offre et la demande. C'est pourquoi un recrutement axé vers les nouvelles clientèles cibles, notamment les jeunes, est nécessaire et fait partie, du même coup, des plus importants défis que doivent relever ces organisations.

Ces réalités amènent indirectement une pression supplémentaire sur les épaules des bénévoles qui doivent performer. Or, la nécessité de combler les besoins en mettant sur pied de nouveaux outils, est par conséquent d'actualité. D'ailleurs, de sérieux efforts doivent être rapidement pris en ce sens et les différents paliers de gouvernement ont un rôle important à jouer pour ce qui est de l'établissement de moyens dans le but d'améliorer le soutien offert à ces associations.

Dans une démarche essentiellement exploratoire, cette étude a comme visée de réaliser un inventaire des besoins des bénévoles et des professionnels qui œuvrent en loisir et en sport au Québec, en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services. Pour l'occasion, l'analyse a été effectuée à partir des données amassées auprès des Unités régionales de loisir et de sport (URLS), du Conseil québécois du loisir (CQL), de fédérations sportives chapeautées par Sports-Québec ainsi qu'auprès de municipalités québécoises par le biais de l'Association québécoise du loisir municipal (AQLM). En premier lieu, dans le but de bâtir cette recherche sur des bases solides, il semblait particulièrement pertinent de réaliser une enquête préliminaire. Ensuite, afin de répondre

adéquatement à la question de recherche, la collecte des données de l'enquête principale a été réalisée à l'aide de deux questionnaires en ligne (Internet) en s'assurant de rejoindre un grand échantillon. À noter qu'au préalable, l'outil de collecte de données a fait l'objet d'un pré-test afin d'assurer sa pertinence et sa validité.

Le présent mémoire se divise en cinq chapitres. Le premier chapitre décrit le contexte, la problématique, les défis ainsi que l'avenir du bénévolat. Le deuxième chapitre est constitué de la recension des écrits où sont définis les concepts reliés à la recherche. Le troisième chapitre réunit la méthodologie utilisée, le plan d'analyse, la validité interne et externe, les limites et portée de l'étude ainsi que la pertinence sociale et scientifique. Le quatrième chapitre présente les résultats de l'étude sous forme de graphiques commentés. Le cinquième chapitre porte essentiellement sur l'analyse et la discussion des résultats. À la fin du mémoire, nous concluons en élaborant quelques recommandations.

Avant de terminer cette entrée en la matière, il est important de mentionner que notre intérêt à effectuer une recherche sur les besoins des bénévoles et des professionnels œuvrant en loisir et en sport, est de pouvoir également identifier les précurseurs et les conséquences des différents problèmes pouvant survenir dans ce monde associatif, notamment par une recension des écrits. Éventuellement, nous croyons que cette identification des besoins enrichira la relation entre les bénévoles et les professionnels. Par contre, il faut tenir compte des capacités d'intervention ainsi que des ressources disponibles qui sont des éléments essentiels pour combler ces besoins en loisir et en sport. De plus, nous espérons que les résultats de cette recherche créeront un précédent au niveau de la pratique bénévole. De même, nous souhaitons que ces résultats pourront initier une discussion qui n'a jamais été réellement approfondie au sujet de l'offre d'un meilleur soutien aux bénévoles et aux professionnels œuvrant au sein des organisations de loisir et de sport.

À noter que dans ce mémoire, les termes bénévolat, action bénévole, engagement bénévole et volontariat ainsi que bénévole et volontaire sont utilisés à titre de synonymes.

Premier chapitre

Problématique

1. PROBLÉMATIQUE

1.1 Des besoins variés pour des organisations diversifiées

Encore aujourd'hui dans les villes et villages, le bénévolat est à l'origine de nombreuses activités de loisir. Il occupe une place très importante dans notre société, puisqu'il facilite la création de liens qui construisent le capital social essentiel à la qualité du milieu de vie des personnes et des communautés.

La grande majorité des organisations volontaires dépendent largement de l'engagement de bénévoles et de professionnels, dévoués, qui assurent le fonctionnement et le développement de leurs activités. Actuellement, les bénévoles et les professionnels qui œuvrent en loisir et en sport consacrent de plus en plus de temps à la gouvernance de ces organisations devenue, avec les années, très complexe. Ces derniers se voient dans l'obligation de réaliser un nombre croissant de tâches afin de maintenir les standards de qualité élevés relatifs à la prestation des services publics offerts à la population québécoise. Ces bouleversements vécus par les organisations bénévoles sont directement liés à la naissance de nouveaux besoins. Basées sur ces diverses mutations, le présent mémoire cherche à faire la lumière sur ces types de besoins, dont certains plus importants que d'autres.

L'action bénévole en loisir et en sport évolue dans divers contextes et à l'intérieur de structures à la culture organisationnelle, aux valeurs et aux ressources qui leurs sont propres. Les outils, moyens, stratégies et services offerts aux bénévoles et utilisés par les professionnels pour soutenir leurs actions varient largement d'une organisation à l'autre et selon le nombre de membres, le mode de gestion de

l'association, la reconnaissance ou non de cette association par une politique, etc. Une municipalité ou une fédération ne possède pas les mêmes leviers comparativement à une association locale ou régionale. Les premiers viennent généralement en soutien aux seconds afin d'assurer la poursuite des activités et une expérience de bénévolat à la hauteur des motivations. Il devient complexe de dresser une liste exhaustive des outils, moyens, stratégies et services utilisés par les bénévoles et les professionnels compte tenu que le secteur bénévole ne se veut pas homogène avec ses milliers d'organisations diversifiées aux mandats variés. Divers paramètres caractérisent l'action bénévole et peuvent influencer l'offre, la disponibilité des ressources et les besoins en termes d'outils et de services. À titre d'exemple, un bénévole d'une association locale est soutenu par son association qui elle peut être soutenue par l'association régionale ou provinciale et par la municipalité. En conséquence, peu importe leur provenance et leur situation, les organisations de loisir et de sport sont distinctes et leurs besoins en termes d'outils et de services peuvent s'avérer fort variés.

Avec les années, le bénévolat s'est diversifié et on le retrouve aujourd'hui sous différentes formes. Quelques auteurs abordent cette notion qui permet de saisir, du moins en partie, la diversité du bénévolat. La section ci-dessous apporte un éclairage intéressant sur ce sujet.

1.2 La diversité du bénévolat

Lesemann (2002) identifie la spécificité du bénévolat selon trois perspectives en faisant référence à une culture domestique de services. Il situe la première perspective de l'action bénévole dans une culture de la responsabilité civique. La seconde, dans la transformation des relations entre l'État, le marché et la société. La troisième perspective provient des réflexions sur les nouvelles formes de gouvernance. À la différence de la compréhension traditionnelle, le bénévolat contemporain est moins relié à des institutions sociales qu'aux projets des individus insérés dans un fonctionnement en

réseau. Le bénévolat relève de la sphère publique non étatique qui s'ajoute aux trois autres sphères présentes dans le capitalisme contemporain, soit la sphère privée, la sphère corporative et la sphère publique étatique. Toujours selon Lesemann (2002), le bénévolat est constitué en une sphère d'activités relativement autonome qui présente des caractéristiques propres. Le bénévolat partage des caractéristiques communes avec les secteurs marchand, étatique et domestique. Mais il y a aussi des chevauchements entre ces domaines d'activités, voire des échanges qui peuvent en modifier les orientations fondamentales. Suivant les propos de Lesemann (2002), nous constatons que celui-ci analyse le bénévolat d'un point de vue social et politique. À titre d'exemple, du côté social, cet auteur analyse le bénévolat comme un lieu de participation démocratique où les relations humaines en collectivités sont mises à profit. Le citoyen prend ainsi en charge l'espace sociétal. Du côté politique, Lesemann (2002) analyse l'action bénévole comme un lieu démocratique où l'on pratique une nouvelle forme de gouvernance, où le pouvoir hiérarchique des individus fait place à la liberté des participants et aux initiatives collectives.

De son côté, l'enquête sur le bénévolat en loisir de Thibault et Fortier (2003) auprès de 800 bénévoles et de 500 professionnels en loisir, présente la diversité du bénévolat en loisir sous un autre angle. À part le bénévolat associatif que l'on retrouve en loisir et en sport, les bénévoles s'impliquent également dans les secteurs du plein air, des arts, de la culture, des sciences, de l'activité sociale, des événements, des comités de loisir et finalement à l'intérieur de différents secteurs polyvalents. Afin d'en favoriser la compréhension, il semble pertinent de clarifier quelques-uns de ces secteurs. Alors, selon les données tirées de l'enquête sur le bénévolat en loisir de Thibault et Fortier (2003), « l'activité sociale » se réfère aux clubs sociaux et aux divers types de rencontres sociales. Le secteur « événementiel » se rattache davantage aux festivals et aux fêtes thématiques, aux compétitions ou à d'autres activités s'échelonnant sur une courte période de temps. En ce qui a trait aux « comités de loisir », ils incluent différents comités tels que ceux de la paroisse, du quartier ou de l'école. La section des « secteurs

polyvalents » où sont organisées diverses activités centrées sur la clientèle englobe, entre autres, l'Âge D'or, les Scouts, le Cercle des fermières, etc.

Afin de mieux comprendre comment le bénévolat s'articule au Québec, Thibault, Albertus & Fortier (2007) conceptualisent l'action bénévole sous différentes grappes. Ces auteurs ont regroupé en 3 grappes distinctes les secteurs de l'action bénévole selon les motivations intrinsèques et extrinsèques (personnelles ou collectives) à l'engagement bénévole. Cet exercice a permis de constater que les secteurs de l'action bénévole sont discriminants les uns envers les autres en fonction des formes de bénévolat qui les composent. Les thèmes ou les facteurs de regroupement des organismes se fondent sur les similarités et une consistance des mandats, des tâches ou des services des organisations, selon les idéologies inhérentes communes. On retrouve donc une première grappe qui est définie par une forte accentuation de services et de soutien aux institutions et qui se rapproche du service volontaire encadré (*volunteering service*), qui est motivé par le service à autrui et qui complète l'action de l'État. Ensuite, la deuxième grappe correspond au besoin des institutions et des groupes de citoyens de la société civile qui, excepté l'État, se donnent des services et s'entraident (*grassroots volunteering*) dans des actions généralement humanitaires. En définitive, la troisième grappe est axée sur le développement autonome, l'initiative citoyenne, le milieu de vie où le bénévole est autant un acteur qu'un « donneur » dans les domaines où la cause est plus collective qu'individuelle.

Le bénévolat s'est transformé au fil du temps. Il a notamment évolué en matière de motivations et de bénéfices recherchés. À noter que les notions de motivations et de bénéfices recherchés relatifs au bénévolat seront davantage approfondies lors du prochain chapitre portant, entre autres, sur la définition des concepts bénévolat et bénévole. Toutefois, avant d'aller plus loin, il est important de discuter de l'origine du bénévolat. À cet effet, Bellefleur (1997) explique qu'à ses tous débuts, le bénévolat

s'exprimait seulement sous quelques représentations qui s'articulaient autour de valeurs enracinées de l'époque, telles que l'église et la famille.

1.3 L'origine du bénévolat

Si on remonte au 19^e siècle, les loisirs étaient offerts particulièrement grâce à l'église catholique hiérarchisée et centralisée qui fut la toute première institution sociale à initier le bénévolat (Halba, 2003). À titre d'exemple, Thibault, Albertus & Fortier (2007) expliquent qu'au Canada, si nous faisons exception du Québec, l'église demeure encore aujourd'hui centrée sur la communauté locale et celle-ci constitue indéniablement la référence en matière d'engagement bénévole et de sentiment d'appartenance. Au Québec, la société québécoise distincte a connu des changements majeurs depuis quelques décennies. En effet, la référence à l'église, comme source, motivation et lieu d'accueil, n'a pas été maintenue après la Révolution tranquille. Bellefleur & Tremblay (2003) mentionnent que la religion, autant comme croyance que comme lieu social ou communautaire, a été remplacée par des implications où le bénévolat a fait sa niche dans divers mouvements sociaux.

À la fin du 19^e siècle et au début du 20^e siècle, un autre mouvement social confirme et atteste que le bénévolat était à la base d'institutions publiques prédominantes à cette période. Les établissements de soins, mieux connus sous le vocable des centres hospitaliers, sont encore aujourd'hui des lieux de la pratique bénévole. Cellier (1995) raconte que ce type de bénévolat est considéré comme étant familial, parce que ce sont majoritairement les membres de la famille qui se portent au chevet de l'individu afin de lui apporter une aide particulière.

À la suite de ces mouvements sociaux, Cellier (1995) révèle qu'au milieu du 20^e siècle avec la naissance et la diversification de nouvelles activités de loisir, le bénévolat s'est retrouvé en période de transition, il s'est élargi et se retrouve sous une

grande variété de formes. Nous parlons d'une prolifération étonnante d'associations, de groupes, de clubs, de fédérations, de mouvements sociaux, de structures représentatives, consultatives ou administratives qui regroupèrent un nombre important de bénévoles. À l'intérieur de ce mouvement récréatif provenant des américains, des bénévoles attentionnés créaient des organisations et assumaient l'entière responsabilité pour l'ensemble des fonctions nécessaires à leurs opérations. Les bénévoles devaient s'occuper de la gestion, du recrutement, de la promotion, de l'information, de l'administration, des ressources humaines, matérielles et financières, des services à offrir, de l'organisation d'activités ou d'événements, de l'animation, de l'éducation ou de l'instruction, de la collaboration à des réseaux affinitaires qu'ils soient locaux, régionaux, nationaux et même parfois internationaux. Fait intéressant, Bellefleur & Tremblay (2003) affirment qu'encore au milieu du 20^e siècle, le bénévolat est porteur de valeurs et de gratifications recherchées, ce qui facilite d'ailleurs le recrutement et incite les personnes intéressées à sortir de leur vie privée et à s'orienter vers des implications bénévoles où l'amour et l'affection élargissent leur champ d'intérêts. Puis vers la fin du 20^e siècle, le bénévolat se retrouve sous la forme que l'on connaît aujourd'hui, relié notamment au loisir et au sport, et davantage intégré à la qualité de vie des gens et au développement durable des collectivités.

Depuis leur création, les organismes de loisir et de sport qui regroupent des bénévoles constituent un lieu de prédilection où se rassemble l'activité humaine et sociale. La présence de bénévoles au sein de ces organismes est nécessaire, puisque ceux-ci y assurent l'ensemble de la production et la gestion des activités. En effet, dans son étude sur les associations bénévoles, Sharpe (2003) stipule que la majorité des professionnels qui gravitent autour de ces organisations sont unanimes pour affirmer que sans l'existence de bénévoles, ces dernières ne pourraient survivre. Or, nous pouvons affirmer sans aucun doute que l'action bénévole représente un capital social inestimable pour les communautés et que les bénévoles constituent un capital humain indispensable

pour la vitalité et le maintien des organisations ainsi que pour l'offre d'activités de loisirs à la population.

1.4 L'état de la situation du bénévolat

D'après l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation de 2007 (Hall & Statistique Canada, 2009), l'action bénévole touche 37 % de la population au Québec (comparativement à 46 % au Canada) et ce pourcentage correspond à 2 372 000 bénévoles dans la province de Québec. Ce nombre n'est certainement pas à négliger. Le loisir et le sport sont les domaines qui attirent le plus grand nombre de bénévoles. En terme de pourcentage, les associations de loisir et de sport correspondent à 26 % de l'ensemble des associations au Québec (Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale, 2006) et regroupent pas moins de 500 000 bénévoles selon l'Enquête sur le bénévolat en loisir (Thibault & Fortier, 2003).

Sans le crier haut et fort, les gouvernements fédéral et provincial économisent des milliers de dollars par année avec la présence de bénévoles au sein des organismes. À ce sujet, l'enquête de l'Initiative canadienne sur le bénévolat (2001) mentionne qu'en 2000, au niveau des salaires, l'ensemble des activités bénévoles aurait représenté des rémunérations d'environ 90 milliards de dollars. Pour appuyer ces dires, même l'ancien premier ministre du Canada, Monsieur Brian Mulroney, a affirmé que le bénévolat représente aujourd'hui la méthode la plus rentable de fonctionnement au Canada (Gagné, 2008).

Par ailleurs, Ferrand-Bechmann (1992) évoque que le bénévolat est actuellement en régression organisationnelle. C'est-à-dire qu'il est confronté à certaines problématiques en ce qui concerne la gestion administrative, la spécialisation des fonctions, la division et l'organisation des tâches. Le retrait de l'État, vers les années 1990, n'est pas étranger à cette dégringolade qui a entraîné une baisse substantielle de

son support au loisir associatif organisé sans but lucratif. Selon Bellefleur (1997) ce support aurait diminué de 50 %. Larochelle (1992) explique que cette situation a amené l'État à effectuer son repli en devenant providentiel pour les organisations bénévoles au même titre où il cesse relativement de l'être pour les individus. Ce discours néo-libéral a eu pour enchaînement de décentraliser la prestation de services aux niveaux régional et local. En fait, cette période de crise pour le bénévolat a amené un changement interne au fonctionnement des organisations. En effet, cette diminution du soutien gouvernemental force les organisations à mettre au rancart les méthodes de gestion axées vers la créativité et l'imagination pour s'orienter davantage vers les techniques d'efficacité et de productivité reliées systématiquement aux entreprises privées. Les gestionnaires et les bénévoles ont ainsi une charge de travail plus importante, ce qui impose sans cesse la réalisation d'un nombre croissant de tâches reliées aux opérations quotidiennes. On constate donc que la majorité des organismes bénévoles sont portés à devenir de plus en plus bureaucratiques. En effet, Gagnon & Sévigny (2000) affirment que leur logique organisationnelle se transforme. Ils sont obligés de consacrer plus de ressources à leur fonctionnement interne et moins aux activités bénévoles. Les tâches de gestion deviennent ainsi de plus en plus complexes, ce qui amène certaines organisations à définir et à appliquer des objectifs et des indicateurs de rendement et d'exploitation. Comme le mentionne le Groupe Econov Développement inc (1994), les organisations bénévoles ont maintenant un souci d'économie et craignent une réduction de l'offre de services. Inévitablement, pour se maintenir, elles devront savoir équilibrer les valeurs morales et les valeurs du marché. Le Groupe Econov Développement inc (1994) divulgue que de nos jours, le bénévolat est une réalité en constante mouvance et les bénévoles ont des besoins de plus en plus spécifiques. Thibault (2002) avance même que les bénévoles doivent apprendre des méthodes d'administration, d'organisation, de communication et de recrutement afin d'être plus efficaces, et ce, avec le soutien des professionnels. Les bénévoles veulent aussi pouvoir compter sur des locaux, des équipements ainsi que des budgets en fonction de leurs besoins. Cette réalité laisse entendre que les problèmes qui se posent au secteur bénévole seront de plus en plus

complexes, qu'il y aura émergence de besoins et parmi ceux-ci, certains seront plus criants que d'autres. Godbout (1995) mentionne que ces besoins doivent être comblés afin que les bénévoles puissent se réaliser dans un environnement sain leur permettant d'exercer leurs fonctions, mais aussi pour stimuler leur développement personnel et professionnel à travers la tâche exercée. On comprend dès lors que la culture technocratique puisse envahir les organisations bénévoles et que le rehaussement du niveau de qualité des services exigé des usagers devenus des « clients », exerce une pression croissante sur les bénévoles et commande un effort renouvelé d'analyse et de questionnement de leurs caractéristiques et des pratiques de gestion des organisations et de soutien aux bénévoles (Thibault, 2002).

Heureusement, en 1989, la mise sur pied par le gouvernement provincial d'une politique de soutien au bénévolat constituait un palliatif économique à ces restrictions budgétaires. Selon Bellefleur (1997), la politique a été effectivement élaborée afin de minimiser les contrecoups que le loisir associatif organisé devait traverser au début des années 1990. En fait, tout comme la majorité des études sur le bénévolat le confirme, cette politique visait la participation bénévole en mettant l'accent sur les motivations ressenties et les besoins éprouvés des bénévoles lors de la pratique de leurs activités. D'après Bellefleur (1997), en ce qui concerne les motivations, l'évidence était mise sur l'altruisme, le sentiment d'appartenance à l'organisation, la confiance, et la reconnaissance dans les groupes auxquels ils adhéraient, les nombreuses satisfactions découlant des actions, la contribution à la vie communautaire dans laquelle ils décidaient de s'enraciner, de travailler, de changer des choses et de contribuer à enrichir économiquement la communauté. Par la suite, Bellefleur (1997) explique que dans cette politique, il était question de tout ce qui est susceptible de concerner les besoins. La politique parlait de participation, de promotion, de formation, d'information, de consultations, de même que de recrutement de nouveaux bénévoles, particulièrement chez les jeunes, afin d'assurer un certain renouvellement. Malgré les bienfaits que cette politique de soutien au bénévolat a apportés, cette situation demeura éphémère et

l'absence d'appui aura comme conséquence de freiner brutalement le développement de l'action bénévole, de diminuer la participation bénévole et entraîna par le fait même la naissance de nombreux défis (Bellefleur, 1997).

1.5 Les défis du bénévolat

Selon Froment-Prévosto & Fortier (2005), les priorités des prochaines années pour les organisations bénévoles seront de s'ajuster aux changements et d'adapter leur mode de gestion en suivant les nouvelles réalités de ce secteur. Dans ce contexte, c'est l'ensemble des acteurs dont les différents paliers de gouvernement (local, provincial et fédéral) ainsi que les organisations qui chapeautent les bénévoles qui doivent intervenir et innover afin de répondre de façon exemplaire à leurs besoins. Le Groupe Econov Développement inc (1994) explique qu'il faut revoir l'organisation du bénévolat à la lumière des nouveaux aménagements du temps, des nouvelles attentes des bénévoles et de la nouvelle génération. Concrètement, Gagnon & Sévigny (2000) et le Groupe Econov Développement inc (1994) s'entendent et affirment que l'un des plus grands défis de l'action bénévole dans les prochaines années est d'améliorer les compétences et les aptitudes du personnel rémunéré en gestion de bénévoles. À juste titre, ces auteurs mentionnent que les gestionnaires ne doivent pas seulement mieux encadrer les bénévoles, mais améliorer également leurs connaissances en encadrement de bénévoles.

Parmi d'autres inquiétudes évoquées, Ferrand-Bechmann (1992) indique que la lourdeur des tâches administratives explique, en partie, la démobilisation des bénévoles par le caractère peu valorisant de certaines tâches. À leur tour, Thibault & Fortier (2003) mentionnent que le manque d'appuis financier, technique et professionnel ainsi que les exigences de plus en plus élevées de la population devenue « cliente », évoquent également la lourdeur de la tâche bénévole. Selon Thibault (2002), la réalité du bénévole est qu'il vit maintenant dans un mode soumis aux exigences d'efficacité, et ce, à un double titre, comme organisation et comme service, en fonction de résultats attendus. De

plus, le bénévole doit se « donner » dans son action au quotidien, tout en contribuant aux objectifs et à la production des biens et services de son organisation bénévole. Dès lors, il doit établir un équilibre entre trois fidélités : lui-même, son organisation et sa communauté (Thibault, 2002).

Pour sa part, Lamoureux (2002) souligne que le bénévolat doit être une activité où les personnes qui s'impliquent le font a priori par plaisir, par intérêt, mais que celles-ci ont des capacités de fonctionnement professionnelles limitées dues à d'autres occupations quotidiennes. Or, ces affirmations viennent complètement en contradiction à ce que l'on vit présentement dans le monde bénévole, où l'on demande sans cesse de performer en étant plus efficace et plus responsable.

L'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation de 2004 (Hall & Statistique Canada, 2006), signale que nous devons nous inquiéter concernant l'essoufflement des bénévoles alors qu'il y a de moins en moins de gens qui s'impliquent. Des efforts de formation, de rétention et de recrutement doivent être entrepris afin de dénicher la relève de demain pour contrer cette difficulté d'essoufflement. De façon unanime, le recrutement semble retenir particulièrement l'attention lorsqu'on parle des défis actuels et éventuels du bénévolat. Quand nous pensons au recrutement, nous pensons immédiatement à la relève. La relève doit en quelque sorte combler le manque de bénévoles relié notamment au vieillissement de la population. Le vieillissement de la population a une influence directe sur la quantité potentielle de gens à s'impliquer bénévolement. Le manque de bénévoles oblige les organisations à changer leur façon de planifier et de gérer leurs activités.

Dans son rapport, le Groupe Econov Développement inc (1994) a vu juste et mentionne que la tendance démographique est alarmante puisque le bassin de bénévoles actuel et potentiel devient de plus en plus restreint. Entre autres, ce groupe d'auteurs emboîte le pas et suggère de recruter dans des bassins plus variés de bénévoles, tels les

jeunes, les retraités, les immigrants et autres groupes rarement associés à l'action bénévole. Il suggère du même coup de laisser tomber le recrutement des clientèles essoufflées que sont les aînés.

D'après Prouteau & Wolf (2004), si la situation demeure comme elle est présentement, les perspectives de recrutement chez les jeunes ne sont pas nécessairement roses. Cette clientèle a une faible représentation démographique qui laisse les organisations avec un nombre réduit de bénévoles actuels et potentiels. L'exode des jeunes des régions rurales vers les régions urbaines a un impact direct sur les localités de petite taille, puisque ce sont particulièrement ces petites localités qui ont un plus grand besoin de bénévoles. De plus, nombreux sont les gestionnaires, les professionnels et les bénévoles, qui se plaignent du désintérêt des jeunes à s'impliquer. Manifestement, il semble que le monde du bénévolat ne réunit pas actuellement les conditions nécessaires afin d'attirer les jeunes dans les organisations. À ce sujet, l'étude de Thibault, Albertus & Fortier (2007) indique que l'idée du bénévolat est floue et n'attire plus, comme telle, les jeunes. Présentement, il y a un manque d'intérêt flagrant des jeunes face à l'univers du bénévolat auquel ils ont de la difficulté à s'identifier. Les jeunes ont des doutes face à un engagement qui demande beaucoup en temps et en connaissances. Un fossé énorme existe entre les jeunes et les adultes. Les jeunes se sentent incompris et mal informés, ce qui fait en sorte qu'ils hésitent à s'impliquer bénévolement au sein d'une association. Ces propos avaient déjà été soulevés par Froment-Prévost & Fortier (2005), qui mentionnent que les professionnels et les bénévoles qui œuvrent à l'intérieur des organisations doivent changer leurs façons de faire afin d'accueillir convenablement les jeunes bénévoles et adopter de nouvelles méthodes de gestion pour que ces derniers se sentent utiles, aient du plaisir et puissent être valorisés dans leurs tâches.

Par ailleurs, Froment-Prévost & Fortier (2005) soulignent que les jeunes ne se sentent point concernés par le terme « bénévolat » et ils y voient une connotation plutôt

péjorative. Ce terme n'est pas perçu positivement par les jeunes qui l'associent surtout aux idéologies des années 50 ou 60. En contrepartie, pour susciter l'intérêt des jeunes envers l'engagement bénévole, le vocabulaire doit être adapté à leur réalité afin qu'ils se sentent davantage interpellés. Ainsi, Froment-Prévosto & Fortier (2005) suggèrent de parler, par exemple, « d'engagement citoyen, de citoyenneté active, de participation citoyenne ». Ces termes pourraient résonner plus favorablement à l'oreille des jeunes d'aujourd'hui.

Le Groupe Econov Développement inc (1994) mentionne que l'immigration qui est en augmentation au Canada représente une relève importante que les organisations bénévoles doivent considérer. À juste titre, avec ses politiques, le gouvernement favorise l'arrivée d'immigrants afin de pallier au ralentissement démographique. Ces derniers peuvent représenter une solution au manque de bénévoles dans les organismes. Cependant, est-ce que ces personnes disposent des conditions optimales pour qu'elles puissent s'impliquer? Dans le même ordre d'idées, le Groupe Econov Développement inc (1994) nous fait remarquer que de nos jours, les formes d'emploi non traditionnelles telles que le travail à temps partiel, le travail temporaire et le travail autonome peuvent encourager la participation bénévole. Le chômage peut aussi représenter une réserve de bénévoles potentiels, puisque ceux-ci peuvent être tentés de s'impliquer bénévolement entre deux emplois. Les individus qui perdent leurs emplois peuvent également se tourner vers le bénévolat afin d'acquérir une expérience qui pourrait bien être bénéfique pour un éventuel emploi.

Donc, comme nous pouvons le constater, tous ces défis cadrent avec un large éventail de besoins des bénévoles et des professionnels œuvrant en loisir et en sport au Québec. Alors, afin de surmonter ces défis, les organisations volontaires doivent développer et mettre sur pied des moyens et des stratégies pour soutenir davantage les individus dans leur action.

1.6 L'avenir du bénévolat

En vue de faire face aux défis, l'avenir du bénévolat repose sur des orientations à privilégier qui assureront le futur et la vitalité de l'action bénévole. Quelques auteurs comme Thibault & Fortier (2003) et le Groupe Econov Développement inc (1994) ont identifié trois grandes orientations qui représentent l'avenir de cette pratique et qui s'insèrent dans cette présente recherche. Selon les nouvelles tendances, les organisations devront nécessairement changer leurs façons de faire pour s'adapter aux nouveaux besoins du monde bénévole en loisir et en sport. Parmi ces orientations, ces auteurs signalent un intérêt à diversifier le recrutement, à utiliser des activités de réseautage et à développer des activités de partenariat. En toute légitimité, pour les professionnels qui gèrent des organisations où œuvrent des bénévoles, favoriser la mise en application de ces orientations à l'intérieur d'organismes devient incontournable dans le but de développer éventuellement des moyens, des stratégies et des services afin de mieux soutenir les bénévoles. La mise en œuvre de ces orientations constitue un travail colossal, mais peut mener à des résultats très concluants. Voici comment nous entrevoyons l'avenir à l'égard de ces orientations au niveau de l'action bénévole en loisir et en sport au Québec.

1.6.1 La diversification du recrutement

Une des premières priorités de l'action bénévole est d'adopter de nouvelles pistes pour améliorer le recrutement. Cependant, comme le précisent Gagnon & Sévigny (2000), en raison de l'évolution des besoins des organisations bénévoles, le recrutement deviendra de plus en plus complexe, car au fil du temps, l'engagement bénévole perd de son intérêt. Pour contrer cet effet, Thibault (2002) mentionne que pour s'impliquer, la population doit bien connaître, tout d'abord, le rôle et l'apport des bénévoles dans la communauté. Il spécifie qu'une campagne provinciale et régionale de promotion serait peut-être la solution pour regagner le terrain perdu. Au dire de Shin &

Kleiner (2003), une telle campagne de promotion des organisations bénévoles doit viser à concentrer les efforts sur de nouvelles pistes de recrutement, notamment au niveau de trois catégories de bénévoles qui sont amenées à occuper une place de premier plan dans notre société dans les prochaines années. Ces auteurs font référence aux aînés, aux seniors et aux juniors. Pour ce qui est des aînés, ces auteurs affirment que cette clientèle occupe actuellement et plus que jamais une place prépondérante dans notre société. Par cette affirmation, nous comprenons que les aînés détiennent une longueur d'avance au niveau du temps libre et sur leur capacité à donner du temps. À cet effet, Shin & Kleiner (2003) signalent que le bénévolat demeure une voie intéressante pour les aînés de se divertir à travers une activité sociale. Ensuite, ils décrivent les seniors comme étant des retraités ou des préretraités, qui seront de plus en plus nombreux dans les prochaines années. Nous pouvons prétendre de ceux-ci une seconde carrière vers le bénévolat, après une vie professionnelle ou familiale bien remplie. Pour ce qui est des juniors, ces auteurs y mettent un bémol, parce que le bénévolat chez les jeunes est un enjeu crucial pour l'avenir. D'ailleurs, dans leur ouvrage, Froment-Prévosto & Fortier (2005) indiquent clairement que le bénévolat est présentement un monde d'adultes et que les restrictions imposées par ces derniers constituent le principal obstacle à l'engagement bénévole chez les jeunes. Les auteurs Thibault, Albertus & Fortier (2007) réagissent à cette affirmation et précisent que les jeunes ont besoin d'un soutien différent que les adultes et qu'actuellement les jeunes qui effectuent du bénévolat n'œuvrent pas nécessairement dans des conditions adaptées à leur réalité. Entre autres, il y a un manque flagrant de soutien et d'encadrement et en plus d'être dans un environnement inadéquat, les jeunes se font imposer des tâches, ne peuvent s'exprimer et être écoutés comme ils le souhaiteraient. D'un autre côté, il ne faut pas désespérer puisque l'étude de Thibault, Albertus & Fortier (2007) signale que pour s'impliquer, les jeunes ont besoin de vivre pleinement leur bénévolat, et ce, dans un environnement où ils peuvent émettre et réaliser leurs idées. Ainsi, le bénévolat ne représente-t-il pas une occasion unique pour ces jeunes de se réaliser tout en desservant une cause qu'ils ont à cœur? La réponse à cette question est affirmative. En effet, un bénévolat bien adapté à la réalité des jeunes

est une occasion d'appropriation de leur communauté. Ils attendent en retour un respect, une reconnaissance et une capacité d'agir. Or, pour recruter de nouveaux visages, les organisations bénévoles doivent, a priori, mettre l'accent sur ce qui motive les jeunes à s'impliquer. Il est question de soutenir les jeunes au niveau de la quête d'autonomie, de la fierté du geste accompli, de l'expérimentation, de l'apprentissage à travers leur action bénévole ainsi que de l'enrichissement de leur curriculum vitae. De l'avis de Sitrin (2000), les organisations où œuvrent des bénévoles n'ont pas nécessairement à regarder bien loin afin de recruter de nouveaux bénévoles. En effet, cet auteur explique que les organisations possèdent un bassin de jeunes bénévoles pouvant constituer la relève de demain. Toutefois, ce bassin de bénévoles est loin de s'intensifier et la relève de demain se fait présentement toujours attendre.

1.6.2 Les activités de réseautage

Aux yeux d'Halba (2006), plus que jamais les activités de réseautage représentent une occasion unique pour les organisations bénévoles d'assumer plus activement leur développement et résultent, la plupart du temps, de la création de relation de confiance avec différents acteurs. À ce sujet, Halseth & Ryser (2007) font référence aux acteurs publics, para-publics et aux entreprises privées qui font preuve de beaucoup de dynamisme en prônant les activités de réseautage afin de se développer et de répondre aux nouveaux besoins tracés par le marché. De ce fait, les organisations bénévoles doivent aller de l'avant avec la création d'activités de réseautage avec les secteurs publics, para-publics et les entreprises privées, non pas seulement pour les bénéfices reliés à leur développement, mais également au niveau du rôle que ces organisations ont à jouer dans la poursuite active de la promotion de l'action bénévole. Au dire du Groupe Econov Développement inc (1994), pour se développer les organisations bénévoles aux échelles nationale, régionale et locale doivent faire preuve d'ouverture, se brancher sur l'environnement extérieur, être mieux renseignées grâce aux moyens modernes, donc mieux équipées pour amener les changements nécessaires

au progrès. Pour cela, les organisations bénévoles doivent tirer profit de ces nouvelles occasions et voir ces opportunités de réseautage comme positives.

Thibault (2002) ajoute que le réseautage au sein des associations est un bon moyen par lequel les bénévoles entrent de nouveau dans la sphère publique, en s'associant aux autres pour diverses raisons. En ce sens, Thibault (2002) explique que dans sa conception la plus simple, la société civile constitue un réseau d'associations que les citoyens conscients de leurs droits et responsabilités créent pour s'occuper des problèmes collectifs, partager des intérêts communs et promouvoir des aspirations collectives. De la sorte, les associations bénévoles ont des fonctions très importantes. À ce sujet, Pronovost (1990) en note quatre, soit agent d'intégration sociale, agent d'innovation sociale, agent de mobilité sociale et agent de distribution du pouvoir.

De son côté, Chelladurai (1999) rapporte qu'avec le temps, le réseautage représente une occasion idéale pour les associations bénévoles d'acquérir de l'expérience et d'améliorer leurs connaissances en échangeant des informations et des conseils judicieux. Entre autres, il est possible d'échanger des conseils utiles sur les opérations quotidiennes, les techniques de gestion des ressources financières, humaines et matérielles, les collectes de fonds, l'évaluation des besoins et l'accès à l'information. Dans ce cas, ces échanges ont la capacité de renforcer le contact avec la communauté en répondant à des besoins concrets du secteur bénévole, de s'adapter à l'évolution et de réagir rapidement à de nouveaux besoins.

En complémentarité aux activités de réseautage, le partenariat constitue une autre grande priorité pour l'avenir du bénévolat. En ce sens, Chelladurai (1999) précise que ces deux méthodes de travail ont des similarités notables puisqu'elles favorisent la création de relation et l'échange d'information. L'auteur Chelladurai (1999) renchérit et ajoute que le réseautage et le partenariat sont indissociables et doivent faire partie de

l'équation lorsqu'il est question d'entreprendre un travail de collaboration entre organismes de loisir.

1.6.3 La consolidation et le développement de partenariats

Les auteurs Gagnon & Sévigny (2000) expliquent que pour renforcer le bénévolat, les organismes bénévoles doivent s'efforcer de dénicher diverses occasions de partenariat. Cette mise en œuvre de partenariats pourrait augmenter l'efficacité des organisations à élargir la gamme de ressources auxquelles elles ont accès et des services qu'elles peuvent offrir. Le Groupe Econov Développement inc (1994) suggère qu'un type de partenariat aux échelles locale ou régionale puissent prendre la forme d'une fusion d'organisations bénévoles, en adoptant un modèle de gestion conjoint centré sur le partage des ressources. Cet acte de coopération deviendrait alors une voie intéressante pour les organismes bénévoles qui cherchent à se soutenir et à faciliter leur gestion au niveau des ressources humaines, financières et matérielles.

Afin que des actions de collaboration deviennent réalité, Gagnon & Sévigny (2000) indiquent que le partenariat doit être encouragé à produire des alliances avec les secteurs publics, para-publics et le secteur privé de façon à profiter de leurs compétences et de leurs expertises. Du côté public, Larochelle (1992) signale qu'il y a déjà différentes actions de partenariat en cours entre les organismes bénévoles et les secteurs publics et para-publics. D'ailleurs, n'est-ce pas dans cette optique découlant du néo-libéralisme que le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), dans la présente étude sur les outils et les besoins des bénévoles et des professionnels travaillant dans des organisations de loisir et de sport, tente d'établir cette spontanéité par le partenariat avec les organismes bénévoles? Par contre, d'autres joueurs importants des secteurs publics et para-publics doivent se manifester et s'impliquer afin de créer de nouvelles occasions de contribuer et d'encourager davantage le partenariat.

Malgré le fait que l'entreprise privée a des visées autres qu'une organisation bénévole (l'une est axée davantage sur l'efficacité, tandis que l'autre sur le développement personnel et social de ses membres), l'entreprise privée peut représenter un modèle de gestion pour les organismes bénévoles au niveau des moyens, des stratégies et des services utilisés. En effet, certaines de ces entreprises privées ne lésinent pas et mettent en place des outils afin de procurer à leurs employés un climat et des conditions de travail favorables. Déjà plusieurs grandes entreprises se donnent comme devoir de s'engager dans la collectivité et possèdent un programme pour soutenir activement les organismes bénévoles. Or, il est facile d'imaginer que ce type de partenariat peut être très bénéfique aux organisations bénévoles puisque ceci permet de recruter de nouveaux bénévoles et de retenir ceux déjà impliqués à l'intérieur des organismes. Comme l'indique Halba (2006), la présence de nouveaux bénévoles a un effet de rétention sur les autres bénévoles engagés, puisque le fait d'être plus nombreux amène une diminution des tâches à effectuer, ce qui favorise, entre autres, un meilleur climat de travail et l'esprit d'équipe. N'allons pas penser que ce type de partenariat est seulement bénéfique aux organismes bénévoles, car ces entreprises en tirent aussi profit. En effet, selon une récente enquête de Vallerand (2008), on y développe le sentiment d'appartenance des employés, la cohésion du groupe et l'esprit d'équipe. La façon de fonctionner est simple : les activités de bénévolat se font pendant les heures de bureau et les entreprises rémunèrent leurs employés pendant ces activités de groupe. Vallerand (2008) ajoute que pour ces entreprises, qui possèdent un imposant bassin de ressources humaines potentielles à s'impliquer bénévolement, l'impact est immédiat sur leurs employés. Il y a hausse de productivité, baisse de l'absentéisme, développement d'une attitude positive, perfectionnement des employés, amélioration de l'image de l'entreprise et augmentation d'arguments pour le recrutement.

Ces formes de partenariat avec les organismes publics, para-publics et les entreprises privées sont envisageables, puisque les résultats de l'enquête d'Arai (2000) en loisir sur l'impact du bénévolat au niveau du capital social et de la citoyenneté ont

démontré que les bénévoles et les gestionnaires sont ouverts à l'établissement de relations de partenariat, et que les motivations sont réciproques concernant les gestionnaires d'entreprises.

Alors, pouvons-nous affirmer qu'au Québec, un type de partenariat avec les entreprises du secteur privé puisse faire partie de l'équation? Il semble que la réponse soit affirmative. En effet, dans l'enquête de Vallerand (2008), il est indiqué que de grandes entreprises qui œuvrent dans le domaine manufacturier situées sur le territoire québécois ont amorcé dès lors des actions concrètes en ce sens. À noter que déjà en France, où la gestion du bénévolat est beaucoup plus avancée qu'au Canada et au Québec, les efforts de partenariat avec le privé ont donné des effets escomptés. À titre d'exemple, Halba (2006) précise qu'en France, il y a eu création des agences supérieures de bénévolat qui participent avec l'État à la définition des besoins et à la prestation des services. Ce partage de l'initiative a ouvert la voie à de nouvelles formes de partenariat faisant intervenir non seulement l'État et le secteur du bénévolat, mais aussi les entreprises privées, les syndicats et les groupes communautaires. Ces affiliations permettent ainsi une meilleure définition des besoins, l'élaboration et l'exécution des politiques et programmes, le financement et la fourniture de services.

L'application de trois grandes orientations concernant la diversification du recrutement, les activités de réseautage et la consolidation et le développement de partenariats peut assurer un avenir de l'action bénévole. La prise en compte de ces orientations repose en grande partie sur la volonté conjointe exprimée de la part des professionnels et des bénévoles de développer de nouveaux outils faisant ainsi évoluer et progresser les organisations. Cependant, au-delà de ces orientations, d'autres pistes soulèvent d'emblée des interrogations. Or, pour une meilleure compréhension du phénomène, notre recherche vise donc à questionner les besoins des bénévoles et des professionnels en terme d'outils, de moyens, de stratégies et de services utilisés en loisir et en sport au Québec. D'une part, Thibault & Fortier (2003) énoncent que les bénévoles

sont actuellement de plus en plus sélectifs et exigeants dans la pratique de leur activités bénévoles et que leurs attentes et besoins sont de plus en plus grands en ce qui concerne le désir d'apprendre et d'exercer de nouvelles habiletés. D'autre part, Halseth & Ryser (2007) affirment, pour que le bénévolat de demain soit effectif, les professionnels doivent soutenir davantage les bénévoles en répondant adéquatement à leurs besoins.

Ainsi, nous sommes rendus au point de non-retour où les bénévoles et les professionnels doivent vivre une expérience positive et évoluer dans un environnement leur permettant de cheminer adéquatement dans leurs fonctions respectives. En conséquence, soutenir davantage les bénévoles en loisir et en sport au Québec en répondant à leurs besoins fait maintenant partie des priorités des professionnels et devient essentiel puisque que cette problématique ne fera que s'approfondir dans les années à venir. En outre, la forme de soutien et de support offerts aux bénévoles n'a-t-il pas comme corollaire leur niveau de satisfaction aux conditions de leur expérience, ce qui détermine en grande partie la qualité, l'efficacité et la durée de leur engagement?

1.7 L'angle sous lequel s'articule la recherche

Nous savons peu de chose sur les besoins spécifiques des bénévoles dans les organisations de loisir. Depuis le désengagement de l'État, peu d'études scientifiques se sont penchées sur la réduction considérable de l'appui à l'action bénévole. Les quelques écrits élaborent parfois sur un outil, un moyen, une stratégie, un service ou un besoin en particulier, sans toutefois questionner ni inventorier l'ensemble des outils et des services rendus disponibles aux bénévoles et aux professionnels et leurs besoins à cet effet. Jusqu'ici, comme le confirment Gagnon & Fortin (2002), les bénévoles ont été le plus souvent étudiés du point de vue de leurs origines et de leurs motivations. D'une part, au niveau des origines, soit par la transmission de valeurs, les gratifications de la société à travers les réseaux sociaux, les groupes de défense des droits, les associations communautaires et les groupes culturels. D'autre part, au niveau des motivations

concernant les bénéfices individuels et les bénéfices collectifs. Or, une offre d'outils de qualité et une réponse aux besoins des bénévoles s'avèrent étroitement liées aux motivations de ces derniers.

La présente étude s'intéresse aux besoins des bénévoles et des professionnels dans le cadre de l'action bénévole en loisir et en sport. Elle ne prétend pas inventorier tous les outils et services utilisés et offerts aux bénévoles en loisir et en sport, ni dresser un portrait complet des besoins des bénévoles qui sont reliés, en outre, aux origines, aux tâches à effectuer ainsi qu'aux motivations et aux caractéristiques personnelles des bénévoles et des professionnels (âges, sexe, expérience personnelle, etc.). Par cette étude nous cherchons à répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les besoins des bénévoles œuvrant en loisir et en sport au Québec en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services?
- Quels sont les besoins des professionnels et de leur organisation en loisir et en sport au Québec en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services afin de soutenir les bénévoles?

Donc, selon l'enquête sur le bénévolat en loisir de Thibault et Fortier (2003), le bénévolat en loisir et sport se porte bien au Québec. Par contre, les bénévoles tout comme les professionnels requièrent des outils, des moyens et des stratégies pour vivre un engagement, une expérience de loisir de qualité et pour mener à bien leurs tâches de gestionnaires. C'est pourquoi cette étude cherche à alimenter les acteurs de l'action bénévole face à cette problématique.

D'autant plus, cette problématique est d'actualité puisque dans son plan d'intervention 2007-2010 en matière de bénévolat, le gouvernement du Québec, par le biais de son Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), a mandaté le

Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières afin qu'il effectue une étude portant sur les besoins des bénévoles et des professionnels œuvrant en loisir et en sport au Québec en termes d'outils, de stratégies et de services. Par cette étude, le MELS désire soutenir davantage ses partenaires en loisir et en sport dans leur rôle à titre de bénévoles ou auprès des bénévoles. La visée de ce ministère est de mettre en place une stratégie de soutien et de promotion du bénévolat. Le MELS désire ainsi encourager et alimenter ses partenaires et souhaite leur fournir divers outils et suggestions afin d'assurer un meilleur soutien à l'action bénévole.

Le présent mémoire de maîtrise s'inscrit dans ce mandat. Cependant, tel que mentionné, celui-ci cherche uniquement à prendre connaissance des besoins et des façons de faire actuellement utilisés et adoptés par les bénévoles et les professionnels qui œuvrent à l'intérieur des unités régionales de loisir et de sport (URLS), du Conseil québécois du loisir (CQL), des fédérations chapeautées par Sports-Québec ainsi que des municipalités québécoises. De plus, cette compréhension scientifique permettra d'évaluer leurs besoins en termes d'outils novateurs, pratiques et concrets à développer dans le cadre d'une éventuelle stratégie de soutien et de promotion du bénévolat.

Deuxième chapitre

Cadre conceptuel

2. CADRE CONCEPTUEL

Ce chapitre du mémoire présente les principaux concepts qui sous-tendent la recherche. Les concepts utilisés ici se retrouvent au cœur de nos questions de recherche. Il devient ainsi d'une importance capitale de les définir afin d'inventorier ce qui a été écrit dans le domaine. Alors, dans ce cadre conceptuel, les concepts définis sont : bénévolat, bénévole et besoin.

2.1 Définition du concept « bénévolat »

Le concept « bénévolat » est présenté en fonction du champ d'étude ou de la spécialisation des auteurs. Le bénévolat est ainsi défini dans l'ordre sous l'angle de la sociologie, de l'économie, de la philosophie, de l'anthropologie et du loisir. À noter que cette discussion se terminera avec un paragraphe nommé « épilogue » qui discutera du point de vue des auteurs sur le bénévolat.

2.1.1 Définition du concept « bénévolat » en sociologie

Tout d'abord, dans son article intitulé « Le bénévolat n'est pas un produit », le sociologue Jacques Godbout définit le bénévolat en tant que « *cheap labour* ». À ce sujet, Godbout (2002) mentionne que contrairement à l'époque où le bénévolat était fondé sur les réseaux sociaux (religieux et familiaux), la société dans laquelle nous vivons aujourd'hui est davantage axée sur des valeurs monétaires. Le bénévolat a de moins en moins de place et finit par n'avoir plus qu'un seul statut, celui d'être du « *cheap labour* ». En effet, Godbout (2002) explique que de nos jours la population en général a tendance à définir le bénévolat comme étant un travail non rétribué et qui n'est

pas utile s'il n'est pas exercé dans le cadre d'un emploi formel, et qu'inversement toute activité exercée dans le cadre d'un emploi formel est par définition utile puisqu'elle crée un emploi. C'est ce à quoi aboutit le paradigme de la production et nous revenons à la position qu'une action bénévole n'est pas nécessairement bien vue de nos jours, et ce, particulièrement chez les jeunes.

Ce faisant, Godbout (2002) déplore que le bénévolat soit perçu comme étant l'absence de quelque chose au lieu de le définir positivement. À cet effet, il mentionne que le bénévolat doit être vu de manière positive, car il désigne la liberté du geste. Le lien social est prédominant ici, alors qu'il renvoie le bénévolat sous un modèle, celui du don qui repose aussi sur la liberté, puisqu'un vrai don est d'abord centré sur la liberté plutôt que la gratuité. Alors que le marché est basé sur la valeur d'échange, Godbout & Caillé (1992) signalent que le don se fonde sur ce qu'on pourrait appeler la valeur de lien de ce qui circule.

Godbout (2007) réfère cette forme de don au secteur marchand. Il situe les organismes bénévoles quelque part entre le pôle des liens primaires fondés sur le don et celui de l'État et du marché qui reposent sur les rapports entre inconnus. Il dénonce l'envahissement du secteur du don par l'idéologie néo-libérale qui attribue comme finalité à la société la croissance effrénée des marchandises. Alors que le marché repose sur la valeur d'échange des marchandises, le secteur du don repose sur la valeur de lien. Le don permet de considérer la société non pas à partir des individus, mais sur la base des réseaux constitués par l'échange.

Godbout (2002) soulève quelques comportements sociaux qui alimentent les bénévoles. Parmi ceux-ci, il y a le désir de préserver la liberté de celui qui reçoit et de le libérer en même temps d'un geste qui a naturellement tendance à l'obliger. D'ailleurs, cet auteur mentionne que c'est peut-être la raison fondamentale qui rend finalement compte du comportement du donateur, qu'est l'affirmation de sa confiance dans les

autres, de sa foi dans le lien social. Ce phénomène qu'est le don est présentement vécu dans notre société en ce qui a trait à la confiance que les choses nous seront rendues un jour, sans garantie qu'elles le soient vraiment. Cet énoncé nous renvoie à un autre modèle de Godbout (2002), qui explique que le don ne se fait pas seulement de manière unilatérale. Il y a le contre-don, pour ainsi expliquer que même lorsque l'on donne, on peut recevoir. Mais que ce soit pour recevoir ou non, il n'y a pas de garantie. Le retour n'est jamais assuré. Le don est donc risqué, si l'on donne pour recevoir.

Pourquoi donne-t-on en général? À cette question, Godbout (1995) répond que la raison la plus courante a trait au désir de faire partie d'un monde où les choses circulent, reviennent et on veut en faire partie. À juste titre, Godbout (1995) fait référence à l'expression « c'est comme une roue qui tourne », pour expliquer le pourquoi du don. L'auteur renchérit et déclare que le don est une sorte de devoir, un besoin d'être membre d'un cercle social auquel les gens sont libres et souhaitent participer. Parmi les raisons les plus fréquemment énoncées, les gens donnent pour le plaisir de donner, pour le plaisir de l'autre, pour l'amour de l'autre et pour le partage des mêmes intérêts. Toutefois, il arrive que les gens « donnent » sans raison apparente, on dit alors que c'est de la folie et que le don survient spontanément.

Dans la société actuelle, le don prend plusieurs formes. Godbout (1995) distingue deux grands types de don selon la nature des liens sociaux où il circule. Il y a le don dans les liens primaires (dans la famille, entre amis et proches) et le don aux inconnus, aux étrangers. Ce dernier type de don prend lui-même plusieurs formes : aumône, aide ponctuelle à un inconnu rencontré par hasard (la figure du samaritain), don d'organes, de sang et philanthropie. Godbout (2002) signale également que le bénévolat est un don de temps, alors que plusieurs études dans le domaine de la philanthropie désignent à tort ou à raison, qu'aujourd'hui principalement, le bénévolat est un don en argent à des inconnus.

La sociologue française Dan Ferrand-Bechmann expose autrement le bénévolat comme étant toute action qui ne comporte pas de rétribution financière et qui s'exerce sans aucune contrainte sociale, ni sanction sur celui qui ne l'accomplirait pas. Selon Ferrand-Bechmann (1992), l'engagement bénévole est un acte de participation sociale, dans lequel il y a un acteur et un contexte, des orientations et des interactions qui sont dirigées vers autrui ou vers la collectivité.

Le bénévolat apporte à la communauté une qualité de vie, un mieux vivre, un rouage essentiel à la vie démocratique, une occasion de partage, une liberté d'initiative que ne peuvent avoir les services publics, les relations humaines, la compréhension, l'efficacité, l'aide matérielle et la morale culturelle. (Ferrand-Bechmann, 1992, p. 85)

Pour Ferrand-Bechmann (1992), l'utilisation du mot bénévolat découle du vocable volontaire qui s'approche du terme anglo-saxon *volunteer*, qui désigne en théorie un individu qui rend délibérément un service gratuit à une ou plusieurs personnes, à laquelle ou auxquelles il n'est pas apparenté. En général, le bénévolat s'effectue dans le cadre d'une organisation plutôt qu'à travers un échange dans le voisinage.

Afin de poursuivre sa réflexion, Ferrand-Bechmann (1992) redéfinit l'action bénévole sous six dimensions. La première dimension est celle du rapport à autrui. Cette dimension est fondamentale et sert d'orientation aux autres dimensions. Le rapport à autrui permet d'établir le lien de similitude entre l'émetteur et le récepteur, leur distance sociale et leur identité. En d'autres mots, le rapport à autrui permet de mesurer la distance qui sépare les partenaires dans la relation bénévole. Dans ce type de bénévolat, les partenaires de la relation ont les mêmes intentions, par exemple, de s'impliquer bénévolement dans une association, et ce, pour les mêmes raisons. La seconde dimension s'intéresse au degré de contrainte et d'institutionnalisation dans un contexte social du don à autrui et de la solidarité avec ceux qui sont dans le besoin. Cette dimension bénévole propose à l'individu une voie de conduite alternative et conforme à

des valeurs qu'il ne peut mettre en acte dans une société dominée par l'argent et l'échange monétaire. Ferrand-Bechmann (1992) explique que pour qu'un individu adopte un comportement bénévole, il faut que des valeurs d'altruisme et de responsabilité lui aient été transmises, qu'elles soient institutionnalisées dans l'ensemble de la société ou dans des regroupements particuliers (associations, fédérations ou mouvements sociaux) auxquels l'individu se réfère. Donc, il est question de normes relatives au bénévolat quand celui-ci est guidé par un comportement moral personnel. La troisième dimension est celle de la rémunération et du don. Le bénévolat est un acte qui ne reçoit pas de salaire monétaire. L'acte bénévole est tout à fait non rémunéré, et l'acte rémunéré n'est plus bénévole. Il peut arriver à certaines occasions qu'un individu assume les frais de son bénévolat, quand il doit déboursier pour son inscription ou ses déplacements. Toutefois, il n'est pas considéré une exagération à l'action bénévole d'effectuer un don d'argent à un don de temps. La quatrième dimension, qui est la valorisation sociale, concerne le rapport de l'acteur bénévole à son action et à ce qu'il peut en tirer d'une implication auprès des bénéficiaires. Cette dimension de l'engagement bénévole est une gratification sociale pour les individus, car elle permet de générer de nouveaux liens agréables en appartenant à des cercles sociaux. La cinquième dimension est celle du projet social. Les différents mouvements bénévoles, quels qu'ils soient, exercent une pression sur les autorités locale, régionale et provinciale et s'insèrent dans des projets qui visent à changer l'ordre des choses et la société, et à affronter les enjeux. L'action bénévole en tant que projet social implique un engagement dans la communauté. L'engagement communautaire est la dimension la plus près du bénévole, puisqu'elle est une action quasi-thérapeutique en répondant aux besoins et en comblant autant les motivations personnelles que sociales des individus. La dernière des six dimensions du bénévolat est celle de la relation aux autres sphères de la solidarité. Certes, ce geste volontaire dépend fortement des traditions familiales, amicales, du voisinage et du travail, mais également de ses caractéristiques et de ses dimensions. L'engagement bénévole a un impact sur les sphères de la société rationnelle et organisationnelle, dans le sens où il est un élément régulateur. Le bénévolat aux yeux de

Ferrand-Bechmann (1992) est ainsi un véhicule sociétal d'espaces irrationnels, aux limites de l'imaginaire, de créativité sociale dans des lieux distincts, au croisement du don, du mouvement social, de la liberté et de l'entraide.

Théolis & Thomas (2002) affirment que l'action bénévole s'est complètement transformée depuis les années 60, en œuvrant dans un contexte qui en donne une vision dénaturée. Nous sommes passés d'une période au cours de laquelle le bénévolat constituait l'expression de la charité ou du militantisme social à celle où il est associé de près au développement des groupes communautaires autonomes. Avec les années, l'action bénévole est devenue, pour ainsi dire, une politique publique et elle est définie de façon utilitariste et complémentaire à l'action étatique. Au dire de ces auteurs, ces transformations du bénévolat à l'État-providence ont nécessité, premièrement, une réorganisation et deuxièmement, une moralisation de l'action publique.

Dans leur définition du bénévolat contemporain, Théolis & Thomas (2002) font référence, de manière convenue, à toute action ou prestation effectuée sans attente, garantie ou certitude de retour, et comportant de ce seul fait une dimension de gratuité. Ce moment privilégié fait dès lors appel à la reconnaissance de soi et de l'autre, en vue de créer, d'entretenir ou de régénérer le lien social. Ces sociologues reconnaissent aussi une certaine universalité dans les raisons d'effectuer une action bénévole. Ce raisonnement est basé sur l'obligation de donner, de recevoir et de rendre en tant que fondement de la constitution du lien social de notre société. Cette dernière explication est appuyée en partie sur les travaux de Godbout (1995, 2000) qui révèlent que le bénévolat repose sur le secteur marchand formé de réseaux constitués par l'échange.

Théolis & Thomas (2002) tirent comme conclusion que l'action bénévole est ainsi associée à la liberté, non plus à la charité, à l'expérience significative dans la relation interpersonnelle, plutôt qu'au service, et à la proximité, voire à l'identité partagée impliquant des rapports à soi-même, aux proches et à la communauté.

Cnaan, Handy & Wadsworth (1996) définissent, à partir de 4 dimensions communes, le bénévolat à l'aube des années 2000. Premièrement, il y a la nature de l'acte qui est fondé sur le libre choix de se porter volontaire à poser un geste bénévole. Dans ce choix, l'individu n'a aucune obligation et ni aucune restriction. Cette action est un bénéfice à la société. Deuxièmement, la nature de cet engagement bénévole n'est pas axée sur la rémunération. Certes, en faisant du bénévolat, les gens ne reçoivent aucune rémunération. Il peut cependant y avoir certaines gratifications de rattachées à cette opération altruiste, seulement si elle est moindre que la valeur du travail effectué. Troisièmement, la structure des organisations bénévoles œuvre autour de deux contextes, soit aux niveaux formel ou informel. Le bénévolat formel porte sur le travail organisé dans des organisations formelles, telles que des associations ou des fédérations de loisir et de sport. Du côté informel, le bénévolat peut prendre la forme, entre autres, d'une aide dans le voisinage ou à des amis. Il peut arriver à certaines occasions que des individus puissent effectuer une action bénévole à des bénéficiaires de leur famille ou bien avec des gens ou des groupes qui ont la même origine, la même religion, les mêmes affinités. Quatrièmement, l'action bénévole est portée à l'intention de bénéficiaires (receveurs). De plus, cela appréhende que les bénévoles, tout comme les bénéficiaires, peuvent recevoir des bénéfices. Le fait de prendre part à une action bénévole génère au « donneur » une augmentation du statut social, une opportunité de socialiser, une probabilité de recevoir une reconnaissance tangible (avoir bonne réputation auprès de ses pairs).

De leur côté, Gagnon & Sévigny (2000) précisent que depuis qu'ils s'intéressent au bénévolat, il a été toujours défini de manière négative, par ce qu'il n'est pas. C'est-à-dire un travail non rémunéré, un don sans contrepartie. Ces sociologues expliquent qu'autrefois, le bénévolat était une occupation pour les femmes charitables et qu'aujourd'hui, le bénévolat est plutôt un loisir pour les retraités. Ces auteurs expliquent également que le bénévolat se différencie du travail professionnel par son caractère non spécialisé et désintéressé. Il ne se comprend ni par un mode d'organisation (réseau), ni

par des motivations (désintéressées ou égoïstes), mais à la jointure des deux, dans des conditions qui font de l'activité un moment propice à l'expression et à la reconnaissance de valeurs et d'intérêts.

Dans leur article, « Permanence et mutations du monde bénévole », Gagnon & Sévigny (2000) traitent de trois exemples qui traduisent bien la situation actuelle du bénévolat, dont l'objectif est l'autonomisation des personnes (l'empowerment). Ces auteurs discutent d'entraide, de liberté et de reconnaissance, ce qui implique que chaque individu doit prendre le contrôle de sa vie, puisque l'individu est le seul à connaître ses besoins et les buts qu'il veut poursuivre, son point de vue est alors privilégié. Premièrement, le bénévolat signifie l'entraide. Les auteurs expliquent que celui qui reçoit de l'aide ne doit pas se sentir dans une situation de dépendance comme dans une relation de charité où celui qui reçoit ne peut rien donner en retour. Cependant, se rapprocher de l'entraide ne veut pas dire si confondre. Pour Gagnon & Sévigny (2000), l'entraide dans le bénévolat n'est pas un échange donnant-donnant, que le retour soit immédiat ou différé. De préférence, l'entraide désigne que le bénévole et la personne aidée ne sont pas dans une position interchangeable, même s'ils se reconnaissent sur plusieurs points comme semblables. Le bénévolat demeure ainsi une relation dédiée en aidant des personnes pour ce qu'elles vivent et non parce qu'on connaît ces individus en particulier. Il porte une reconnaissance de l'autre et une reconnaissance de ses propres valeurs et de son identité dans la relation à l'autre. Deuxièmement, les auteurs font référence au bénévolat comme à une action libre. Gagnon & Sévigny (2000) justifient leur point de vue en affirmant que la liberté dans le bénévolat amène l'individu dans une recherche d'expériences et de proximité qui s'éloigne de la charité traditionnelle et qui s'oriente vers des pratiques favorisant l'autonomie des personnes. Ces conditions contribuent à faire du bénévolat un moment privilégié pour le bénévole et la personne aidée. Par contre, la recherche d'expériences et de proximité n'est pas toujours présente avec la même intensité dans toutes les pratiques bénévoles et chez tous les bénévoles. Troisièmement, étant donné que le bénévolat est

un service rendu dans des conditions d'entraide et de liberté, Gagnon & Sévigny (2000) accordent une place importante à la reconnaissance. Les auteurs déclarent que la reconnaissance est autant exercée en ce qui concerne le bénévole et la personne aidée et met en jeu la valeur relative de ce qui est échangé ou de ce qui est concerné par l'échange. En conséquence, la reconnaissance à travers le bénévolat est l'attribution d'une importance et d'un intérêt au geste posé.

En ce qui concerne les organismes bénévoles, il y a trois mutations en cours qui affectent l'image de la pratique bénévole. Ces mutations qui sont décrites ci-bas jouent actuellement un rôle central au Québec, à la fois dans le mode d'organisation et dans le sens accordé à cette pratique. Voici comment Gagnon & Sévigny (2000) décrivent ces mutations qui ont un impact positif sur le bénévolat et sur sa destinée. Ces descriptions nous aident à comprendre davantage les réalités actuellement vécues par les organisations bénévoles. Il est question ici de la liberté de l'engagement, de l'expérience significative et de la proximité entre les bénévoles et les personnes aidées.

De la charité à la liberté

Le bénévolat est d'abord et avant tout une activité librement choisie; elle ne s'effectue pas pour autant spontanément, sans balises ni encadrement; au contraire, puisqu'elle s'exerce au sein d'un organisme. Il reste que rien n'oblige le bénévolat, et c'est cette liberté qui confère une valeur à ce geste. Plus qu'une tâche, ce geste comporte une signification, soit un intérêt porté à quelqu'un ou à une situation. (Gagnon & Sévigny, 2000, p. 533)

Du service à l'expérience

L'action bénévole accorde une grande importance à la rencontre, à la relation interpersonnelle. Cette dernière est à la fois ce qui donne le sens au bénévolat, mais aussi souvent, ce en quoi consiste le bénévolat : « accompagner ». Les bénévoles témoignent par leur présence de la valeur et du sens d'une expérience, d'une condition sociale ou humaine. (Gagnon & Sévigny, 2000, p. 534)

De la distance à la proximité

Souvent le bénévole partage la condition de ceux auprès de qui il s'engage, ce qui tend à rapprocher les groupes de bénévoles des groupes d'entraide. Le bénévolat est l'affirmation d'une identité régionale, par exemple, ou de génération, la proximité ici ne doit pas être nécessairement entendue comme géographique, mais comme affinité, comme identité partagée. En ce sens, le bénévolat se rapproche des « nouveaux » mouvements sociaux, pour qui l'affirmation et la reconnaissance de l'identité deviennent un enjeu central. (Gagnon & Sévigny, 2000, p. 536)

Ces trois descriptions nous rapprochent grandement d'un bénévolat associatif, soit une action non rémunérée qui vise, entre autres, à assurer le fonctionnement d'un organisme de loisir et de sport. Dans cette perspective, la sociabilité, la solidarité et les intérêts personnels sont dans la plupart des cas indissociables. Il est important de mentionner cette unicité qui distingue ces organisations lorsqu'il est question des objectifs poursuivis et des effets positifs sur les collectivités et les individus.

D'après Gagnon & Fortin (2002), le bénévolat fait maintenant partie d'une nouvelle pratique sociale. La forme contemporaine des solidarités traditionnelles, des corvées et de l'entraide entre voisins, est maintenant chose du passé. De leur point de vue, le bénévolat a beaucoup évolué, par contre, il ne serait pas en crise mais plutôt en mutation. À cet effet, en réponse à Gagnon & Sévigny (2000), Gagnon & Fortin (2002) définissent l'action bénévole selon deux perspectives qui traduisent les mutations que connaît actuellement le bénévolat.

La reconnaissance

La reconnaissance de la valeur de l'expérience, de la situation, des personnes aidées, où l'individu doit conquérir son identité, inventer sa propre voie et se la voir confirmée, et où certains ont plus de difficulté à y parvenir. Le bénévolat n'est pas le seul espace de reconnaissance. Dans le rapport marchand ou le travail rémunéré, il y a reconnaissance de la valeur d'un bien, d'un travail, d'une action, d'un lien, d'une situation, mais, dans le bénévolat, cette reconnaissance est recherchée pour elle-même. C'est ce qui le distingue

de toutes les autres activités, rémunérées ou non, intéressées ou désintéressées. (Gagnon & Fortin, 2000, p.71)

L'identité

L'identité implique ainsi une communauté, plus ou moins large et changeante, à laquelle les bénévoles s'identifient, pour laquelle ils travaillent et par laquelle ils trouvent reconnaissance et identité. Cette communauté n'est pas donnée a priori en vertu de l'origine sociale, mais elle est en devenir dans leur projet, elle change dans le cours d'une vie en suivant l'importance que les individus lui accordent et ce qu'ils y investissent. (Gagnon & Fortin, 2000, p.71)

Gagnon & Fortin (2002), inspirés de Godbout (1995), expliquent que l'autonomisation de l'activité bénévole telle que vue particulièrement dans les organisations de loisir et de sport a conduit à un don « étranger ». En entendant par « étranger », non pas des gens qui demeurent inconnus comme dans le cas d'un organisme de charité ou de développement international. De préférence, la personne qui reçoit le service est « étrangère » au sens où la relation n'est pas régie par des obligations ou des normes de réciprocité, même s'il y a des contraintes dans la manière d'offrir le service, et même si le bénévole peut finir par connaître l'organisation assez intimement. Ces sociologues se rangent encore une fois derrière Godbout (2002) et spécifient que le bénévolat, qui a pu sembler désigner une certaine catégorie de services ou d'activités, devient un don, c'est-à-dire que la signification du geste compte autant que l'utilité du service rendu. Le plus important dans le service rendu, c'est l'intérêt manifesté à l'égard d'une personne et de sa condition, ou d'un groupe de personnes et du lien que l'on entretient avec elles, on les reconnaît et, du même coup, on reconnaît l'importance du lien entretenu avec elles.

De manière à mieux situer et saisir l'évolution du bénévolat d'aujourd'hui, dans son article « Le bénévolat : de la production domestique de services à la production de citoyenneté », Frédéric Lesemann (2002), expert en politiques sociales, commence par expliquer le bénévolat du passé qu'il définit selon un « monde domestique ».

À ses débuts, le bénévolat s'insérait dans un ordre hiérarchique qui précisait la position occupée par chacun dans une chaîne de dépendances personnelles, un monde de devoirs réciproques, de fidélité, de bienveillance, de compassion, où les rôles prescrits sont déterminants, un monde structuré de l'extérieur des individus par des institutions productrices de sens et d'ordre. (Lesemann, 2002, p. 27)

La famille, l'église ou l'entreprise du village étaient chargées d'inscrire leurs membres dans un système d'appartenances communautaires. À cet effet, le bénévolat était régi par le père, le mari ou le patron qui créaient des traditions bénévoles avec l'épouse, les enfants et les employés qui eux s'efforçaient à leur tour d'honorer et de respecter ces traditions bénévoles. Les thématiques du respect et de la dignité régnaient alors au centre des activités traditionnelles de bénévolat. C'est pourquoi Lesemann (2002) insiste pour dire que l'affirmation de valeurs de l'époque permettait de gagner ses gallons en participant à la représentation hiérarchique de ce « monde domestique » auquel participait le bénévolat de l'époque. Dans cette perspective, le bénévolat était souvent pensé et exercé en opposition aux relations fondées sur la concurrence, la compétition, voire sur la rivalité, propres au monde du travail salarié et au monde des affaires. C'était d'ailleurs bien souvent une fois sortis de ce monde, une fois à la retraite ou en dehors des heures travaillées, et en compensation des frustrations éprouvées dans ces conditions, que les gens faisaient du bénévolat.

À l'heure actuelle, d'après Lesemann (2002), le bénévolat doit être défini selon un « monde en réseaux », aux caractéristiques de la société à laquelle nous participons très majoritairement et dans laquelle l'individu crée lui-même sa propre destinée. Il rappelle que les individus sont orientés et centrés vers l'action, créateurs, flexibles, autonomes, adaptables, polyvalents, ouverts à la nouveauté, désireux d'apprendre, qui carburent aux projets soutenus par des réseaux. La pratique du bénévolat est ainsi une manifestation et un des moyens de la réalisation de cette vie en réseau. Le « monde en réseaux » place le bénévole au centre des priorités et en conséquence dans la structure de la vie en société, qu'il s'agisse de la famille, des communautés d'appartenance, du

travail, de l'entreprise, de l'État, et ainsi de suite. Ce « monde en réseaux » qui est caractérisé par sa constante redéfinition des rapports entre l'État, le marché et la société civile, nous aide à comprendre l'évolution, le rôle et les caractéristiques du bénévolat contemporain.

Selon les dires de Lesemann (2002), l'institutionnalisation croissante des relations entre l'État et la société civile a engendré une crise de la citoyenneté. Nous pouvons constater que le bénévolat devient de plus en plus, aujourd'hui, une réponse à cette crise de la citoyenneté. D'autant plus que le bénévolat est un véhicule légitime de citoyenneté beaucoup plus qu'un instrument d'amélioration de l'offre et de la dispensation des services. Le bénévolat est, d'une part, un instrument de lutte contre l'exclusion sociale associée aux nouveaux risques que représentent la pauvreté des mères seules, la pauvreté des enfants issus de familles monoparentales, les diverses formes d'exclusion réelle ou appréhendée que représentent le chômage, les inégalités, le grand âge, les différences de genre, de race, etc. D'autre part, il est un mécanisme d'intégration sociale tant pour les bénévoles actifs (pensons, par exemple, aux personnes âgées très actives dans le bénévolat) que pour les personnes qui bénéficient de leurs actions.

Du côté des organismes de loisir et de sport, le bénévolat dans sa réalité contemporaine, celle d'une société « en réseaux », est régi par des règlements distincts et a acquis sa spécificité et son indépendance par rapport aux pôles familial et étatique. À ce sujet, Lesemann (2002) stipule que ce bénévolat fonctionne à la solidarité et à l'entraide et il est régi par une logique d'appartenance et de membership. Il est ancré dans des réalités concrètes et répond à des besoins précis et spécifiques. Ce type de bénévolat se veut qualitatif, il prend son temps, il écoute, il est fondé sur la relation personnelle, face à face. Il s'adresse au sens de la vie, aux valeurs et aux liens non monétaires, il est « gratuit ». Il est également fondé sur la coopération et la réciprocité, il est créateur de solidarités, de communautés d'appartenance. Par ailleurs,

Lesemann (2002) ajoute que ce bénévolat est collectif, son action est du domaine public, il contribue au bien-être général, au bien public, repose sur des règles de fonctionnement explicites que partagent et respectent ses membres.

De leur côté, le duo de sociologues français Le Net & Werquin (1985) qui concentrent leurs efforts au niveau du bénévolat associatif, expliquent clairement que la majorité des associations bénévoles naissent d'individus qui recherchent la compagnie d'autres personnes en partageant les mêmes goûts et intérêts afin de briser la solitude. Inévitablement, le fait d'être engagé bénévolement procure chez l'individu le contact humain, l'apprentissage de la vie de relation, des défis à relever, l'épanouissement et la révélation de ses potentialités. Cet acte de gratuité dans lequel se classent les associations, les fédérations, les mouvements sociaux et communautaires sans but lucratif, jouent un rôle de médiateur entre les pouvoirs publics et les citoyens, rôle favorisé par leur implantation dans le tissu de la vie communautaire. Le Net & Werquin (1985) stipulent que ces organisations font ainsi référence au tiers secteur et sont reconnues pour être des courroies de transmission d'idéologies politiques et le lieu de démocratie qui représente le dynamisme de la vie associative.

À leur tour, afin d'exprimer les différentes formes que peut prendre le bénévolat, Le Net & Werquin (1985) distinguent l'engagement bénévole selon 4 composantes. D'entrée de jeu, le bénévolat de nature physiologique correspond à un appel de vie biologique, à la loi de la nature qui porte l'individu à s'y donner de lui-même. Cet élan naturel au profit d'autrui se retrouve à travers les activités désintéressées. Cette obligation de venir en aide qui caractérise les individus ne connaîtra jamais ce qu'est la retraite. À cet effet, comme le mentionnent si bien Le Net & Werquin (1985), peu importe que les individus occupent une vie professionnelle active ou qu'ils soient tout simplement rendus à la retraite, ceux-ci ressentent perpétuellement, et ce de façon innée, le besoin vital de consacrer de longues heures à donner du temps. Le bénévolat de raison est la deuxième composante et coïncide à un appel de nature sociétale. Les individus se

sentent obligés de partager. Ce mouvement charitable, qui est une distribution de temps libre, est de plus en plus observable et se réalise au profit de la société et de l'humanité. Ensuite, le bénévolat d'intérêt est le type d'engagement volontaire que l'on retrouve le plus fréquemment au sein de la population bénévole. L'échange se fait ainsi par le don de soi contre des satisfactions qui résultent du travail accompli. Enfin, le bénévolat générosité est une forme d'action qui reflète l'intérêt et qui est réalisée pour l'amour d'une cause que l'individu a à cœur. Ce geste altruiste est également une manière de donner pour recevoir en d'autres circonstances, mais refusant d'y penser, d'y croire ou de le dire.

La plupart des auteurs en sociologie recensés pour ce mémoire s'entendent pour dire que le bénévolat est un acte de libre choix et gratuit, particulièrement sans aucune rétribution financière. De même que nombreux sont ceux qui racontent que le bénévolat est un lieu propice à l'échange et à la construction de réseaux sociaux. Plus précisément, Godbout (2002), appuyés de Gagnon & Sévigny (2000) et de Gagnon & Fortin (2002), expliquent que le bénévolat est une action volontaire où le donateur réalise un don de temps. De même, quand nous poussons la théorie de Godbout (2002) un peu plus loin, il nous est permis de comprendre que lorsqu'un individu fait preuve de don, il y a nécessairement un retour. Ainsi, quand cette action est produite, il y a un contre don, ce qui explique que lorsqu'un individu donne, il peut recevoir.

D'autres auteurs tels que Ferrand-Bechmann (1992), Cnaan, Handy & Wadsworth (1996), Théolis & Thomas (2002) et Gagnon & Sévigny (2000) parlent davantage du bénévolat comme un bénéfice à la société. Il est question ici de poser un geste tangible pour autrui dans le but de développer la communauté. De son côté, Lesemann (2002) discute du bénévolat comme une action qui met l'accent sur le développement de l'individu à travers sa participation à divers réseaux. Le bénévolat est ainsi un processus d'inclusion sociale où l'entraide est valorisée en contribuant au bien-être de chacun. De leur côté, Le Net & Werquin (1985) expliquent que le bénévolat est

l'occasion de réunir des gens qui ont les mêmes visées en partageant leurs goûts et leurs intérêts.

2.1.2 Définition du concept « bénévolat » en économie

En ce qui concerne Halba (2003), sa définition générale du bénévolat est synonyme d'une ouverture aux cultures, aux autres manières de penser et de ressentir. Le bénévolat s'intègre dans un processus de développement et de solidarité, il est un facteur de cohésion sociale. Il est également une forme d'échange qui signifie une coopération entre individus.

Maintenant, relié davantage à son champ d'intérêt, l'économiste Halba (2003) nous propose deux définitions spécifiques du bénévolat, selon l'altruisme et l'égoïsme. Dans un premier temps, cette économiste réfère l'engagement bénévole à l'altruisme comme étant authentique, ce qui inclut le don d'argent, de temps ou de tout autre service contribuant au bien-être économique d'autrui, sans obligation ni espérance de gain futur en contrepartie. Dans un deuxième temps, elle décrit l'engagement bénévole comme étant égoïsme. Ce terme provient du paradigme individualiste selon lequel des individus rationnels poursuivent leur intérêt personnel et la socialisation se faisant par échange. Cette explication est conçue sur l'idée des comportements économiques fondés sur l'égoïsme qui contribuent à la promotion du bien-être social et des intérêts personnels.

Les économistes Prouteau & Wolff (2004) signalent que le bénévolat représente une implication de production non rémunérée qui occupe une place de tout premier plan, aussi bien au plan quantitatif qu'au plan symbolique. Quantitativement, le don de temps constitue un apport indispensable au fonctionnement de bon nombre d'associations. Symboliquement, les associations sont le produit de l'action bénévole et c'est à travers l'action bénévole que la vie associative tire une part essentielle de sa légitimité.

Ces auteurs définissent sous deux approches l'action bénévole que l'on retrouve aujourd'hui dans notre société. Premièrement, il y a le bénévolat « régulier » qui est l'action de donner de son temps toute l'année plusieurs heures par semaine. Deuxièmement, il y a le bénévolat « occasionnel » qui est l'action de le faire une fois dans l'année dans une association quelconque, sous la forme d'un coup de main à l'occasion, par exemple lors d'un événement festif. C'est tout aussi indubitablement consentir une aide très ponctuelle.

Quant à lui, Prouteau (1998) différencie deux types de bénévolat qui s'associe au niveau associatif. Il établit la distinction entre le « bénévolat informel » qui renvoie à une activité d'entraide hors du bénévolat associatif et le « bénévolat formel » pratiqué au sein d'un organisme ou d'une association.

Les auteurs Halba (2003) et Prouteau & Wolff (2004) nous apportent une perspective économique intéressante vis-à-vis une action bénévole. L'importance du poids économique des organisations bénévoles est considérable en termes d'investissements financiers. Ce que nous pouvons retenir est que le bénévolat est un service gratuit sans bénéfice monétaire permettant à l'État d'effectuer d'importantes économies d'argent (Halba, 2003). Au registre des facteurs de production, le bénévolat renferme les ressources les plus importantes de travail non rémunéré. Ce service peut être effectué sous forme de don d'argent ou de temps, en participant d'une manière ou d'une autre au bien-être économique d'une collectivité. Selon Prouteau & Wolff (2004), le bénévolat est un produit non rémunéré essentiel au maintien de services d'entraide et à la survie des associations. Ce que nous retenons également de ces auteurs, est que le bénévolat peut se pratiquer de façon régulière ou occasionnelle.

2.1.3 Définition du concept « bénévolat » en philosophie

Larochelle (1992) définit l'action bénévole à partir de 4 composantes dont le retour de la moralité, l'exaltation du mérite, l'humanisme de l'intervention et le néo-traditionalisme. Il définit l'action volontaire en faisant référence à une vision du monde bénévole et du jeu d'intérêts corrélatifs en fonction desquels s'exerce le bénévolat. Ces définitions sont appuyées sur la politique du désengagement de l'État proposée par les élites de l'idéologie néo-libérale au début des années 1990.

Le retour à la moralité passe par la mise en valeur d'un dispositif social d'entraide basé sur le don de soi, sur le principe de gratuité de l'action d'entraide dans la communauté. Il est question de substituer l'immanence du devoir au privilège du droit; tel est le programme implicitement véhiculé par la philosophie dont participent, de nos jours, les initiatives bénévoles. L'accent est mis sur le devoir de soi à l'autre plutôt que le droit de soi sur l'autre. Cette injonction morale est d'offrir et non de demander. Larochelle (1992) indique que la réalisation de soi consiste à s'oublier pour autrui, qui est le signe de la vertu. Cette forme de morale procède d'un abandon de la part du secteur public. Cependant, à l'instar de toute morale, y compris de celle qui s'autorise de la gratuité sociale comme modalité d'exercice du rapport des uns aux autres, le bénévolat propose une certaine forme de contrepartie à celui qui en observe les exigences. En second lieu, la valeur d'usage de la relation bénévole inclut, en quelque sorte, une valeur d'échange dans laquelle s'inscrit prioritairement une configuration symbolique de prestige, de reconnaissance de services rendus de la part d'autrui. L'exaltation du mérite peut être observée non seulement dans le champ symbolique, mais également dans l'espace économique. En effet, tel qu'indiqué par Larochelle (1992), le retour de la moralité se conjugue effectivement avec l'usage du bénévolat comme filière d'accès au marché du travail. Dans cette veine, les organismes bénévoles font de plus en plus office de lieux de stages probatoires, lesquels ont pour conséquence de soulager partiellement l'État du devoir dont certains voudraient le voir

investi de pourvoir aux exigences onéreuses de formation et de recyclage des exclus de la société rémunérée. Ils permettent, par surcroît, aux principaux intéressés de nourrir l'ambition de se tailler une place de choix dans la file d'attente pour l'obtention d'un emploi stable et permanent. Il ne serait pas présomptueux d'inférer qu'il y a en conséquence émergence progressive mais visible d'une réciprocité d'intérêts entre le bénévole, l'État, sans oublier, bien sûr, le bénéficiaire. Le rôle dispensateur d'une opportunité pouvant procurer à son vis-à-vis, du moins à certains d'entre eux, la possibilité d'occuper une position stratégique d'accès au marché du travail, ou encore une reconnaissance sociale. En troisième lieu, l'humanisme de l'intervention se justifie par la nécessité de développer un rapport social original, irréductible à tout autre, comme l'instauration d'une complicité entre un citoyen isolé venant en aide à un autre citoyen isolé qui doit s'effectuer sur le mode de la confiance, voire de la confiance. Larochelle (1992) signale que la qualité de l'action se mesure à ses possibilités de déploiement dans le cadre intimiste d'un face-à-face bilatéral et non médiatisé entre le bénévole et le bénéficiaire. En dernier lieu, le néo-traditionalisme se manifeste dans une constellation d'idées qui rassemblent les acteurs bénévoles pour la recherche d'une alternative visant d'abord la redécouverte et ensuite la restauration. Pour Larochelle (1992), le néo-traditionalisme renferme un répertoire de valeurs qui symbolisent l'action bénévole. Il y a, premièrement, la solidarité familiale par la pratique de la désinstitutionalisation ou du maintien à domicile des clientèles en perte d'autonomie. Ce retour au lien social naturel est à la fois honoré par les bénévoles eux-mêmes et exalté par les élites dans la gestion de la décroissance étatique. Deuxièmement, la division sexuelle du travail par la relégation des femmes et des hommes à des rôles sociaux respectivement définis dans le cadre d'un modèle conservateur. Troisièmement, l'attitude philanthropique dans laquelle l'esprit de charité envers les individus en détresse présente une alternative au droit à l'assistance publique, faisant ainsi réapparaître, sous une forme à peine différente, le modèle de la "corvée" de jadis qui, dans les campagnes québécoises, attroupait ponctuellement des bénévoles pour porter secours à un sinistré. Quatrièmement, le troc de services entre le bénévole et le

bénéficiaire comme instrument d'échange sans médiation monétaire et en conséquence, sans médiation étatique, ni prélèvements fiscaux consécutifs. Finalement, la justification religieuse des rapports sociaux qui permet, par exemple, la diminution des budgets destinés aux secteurs sociaux pour demander aux organismes de bienfaisance avec les évangélistes en tête de prendre la relève.

Selon Larochelle (1992), ces 4 composantes sont autant d'éléments distincts qui reflètent le bénévolat contemporain et qui s'articulent désormais entre l'État et les groupes bénévoles, comme vision du monde de laquelle découle une certaine conception de l'échange social et de la réciprocité. L'engagement bénévole tend à bâtir une grande communauté où les formes de solidarité qui la constituent témoignent davantage de sa vitalité que de sa déroute. La formation de réseaux profite aux organisations bénévoles qui est signe d'une diversité de sens de l'action.

Une autre approche de Larochelle (1992), cette fois-ci sous un angle politique, apporte une perspective juridique au bénévolat. L'auteur raconte que la pratique bénévole peut être définie de manière opérationnelle, comme une relation d'aide différenciée par des rôles respectifs de donateurs et de bénéficiaires. Pour ce faire, cet auteur précise que le donateur ne subit aucune contrainte provenant du bénéficiaire autre que celle qu'il accepte lui-même suivant ses propres choix.

Fait particulièrement intéressant, le philosophe Gilbert Larochelle est un des seuls à proposer une définition du bénévolat fondée sur plusieurs disciplines. La définition qu'il présente repose sur des bases historique, politique, sociale et économique du bénévolat. Le choix de ce philosophe pour définir ce concept est justifié puisque ses explications sont tirées de divers points de vue, ce qui facilite la compréhension de son approche philosophique.

2.1.4 Définition du concept « bénévolat » en anthropologie

Étant intéressée aux us et coutumes, traditions et rituels, l'anthropologue de formation Cellier (1995) privilégie de définir le mot bénévolat en se référant à l'étymologie latine *benevolus*, qui désigne « vouloir du bien ». Cet éclaircissement nous renvoie également à définir le terme *bene volo*, qui signifie « voulant bien ». Malgré que le terme bénévolat semble toujours être porteur d'ambiguïté, il y a tout même consensus autour de son action qui est d'effectuer un geste de bienfaisance, puisque dans la pratique, le bénévolat est devenu plus qu'une réponse aux problèmes et au désistement de l'État-providence. Il touche à beaucoup de sphères d'activités et de secteurs au point de structurer la vie sociale des individus.

Afin de bien transmettre sa définition de l'action bénévole, Cellier (1995) s'inspire du temps de travail versus le temps de loisir qui occupe une grande partie de la vie humaine. L'auteur fait référence à la Révolution industrielle qui a été un point tournant pour ce qui est de la signification du bénévolat. Effectivement, l'arrivée en cascade des emplois à l'époque a placé le temps de loisir en opposition au temps de travail. Les loisirs étaient alors devenus « compensateurs », c'est-à-dire que les travailleurs profitaient ainsi de leur loisir pour se développer des habiletés en étant plus responsables et autonomes. L'action bénévole a donc été vue comme un travail « compensateur ». Cette signification reliée au bénévolat ouvre ainsi plusieurs perspectives, dont celle de situer le bénévolat dans le temps de loisir et qui devient par le fait même une activité de loisir (de détente et de plaisir), dans le sens où les individus s'y reposent de la contrainte du travail.

Comme nous pouvons le constater, pour définir l'action bénévole, l'anthropologue Cellier (1995) nous renvoie constamment à la notion du travail salarié. En effet, selon ses dires, il y a un parallèle important entre le temps de travail, le temps de loisir et le temps de bénévolat. Afin de bien mesurer l'importance de cette

affirmation, il est impératif d'effectuer la distinction du bénévolat selon son point de vue, c'est-à-dire entre le rapport au non-travail et le rapport au travail. À propos du rapport au non-travail, Cellier (1995) définit le bénévolat comme activité sociale non productrice, donc non payée et non obligatoire. Contrairement aux travailleurs salariés, le bénévolat amène les individus à être créatifs, autonomes et valorisés socialement. Il procure des contacts humains, l'apprentissage de la vie, les défis à relever, l'épanouissement et l'innovation dans les relations interpersonnelles. Concernant le rapport au travail, Cellier (1995) définit le bénévolat comme un travail dans une entreprise où l'accent est mis sur les dimensions de rendement et de productivité. D'ailleurs, elle signale que le travail et le bénévolat ne sont qu'arbitrairement distingués. La seule chose qui sépare le bénévole du travailleur salarié est le salaire. Ainsi, appuyés sur les dires de Cellier (1995), nous pouvons affirmer que l'action bénévole selon le rapport au non-travail met l'emphasis sur le « moral », tandis que l'action bénévole selon le rapport au travail salarié met l'accent sur « l'effcience ».

Pour plusieurs chercheurs, l'auteur Jacques Godbout est une source d'inspiration. Cellier (1995) n'en fait pas exception et s'inspire de Godbout (1992) pour ce qui est de définir le bénévolat selon le rapport au don. L'anthropologue compare une fois de plus le don au travail salarié, puisque le don concerne aussi le travail auquel il est lié. Toutefois, il peut arriver que le travail ne se résume pas qu'à chercher un salaire. L'homme, étant donneur de nature, semble donner souvent plus que lui rapporte son salaire. À ce sujet, Cellier (1995) s'inspire également de Mauss (2002) et signale qu'il soit bénévole ou salarié, l'individu travaille autant pour les autres que pour lui même. La culture du fier travailleur repose sur le fait que de produire est un acte d'amour, de générosité, et ce, parfois jusqu'au sacrifice. Dans la société traditionnelle, le travail impliquait le don et il semble bien en être de même dans notre société actuelle car, selon Mauss (2002), le travailleur a donné son existence et sa labeur à la collectivité d'une part, à ses patrons d'autre part. Ce don de la part des travailleurs salariés, on le détecte très bien dans le bénévolat d'aujourd'hui sous forme de contrat social.

Ainsi, cette anthropologue de formation ajoute une dimension particulière à la réalisation de ce mémoire. En effet, la référence à cette auteure permet d'obtenir des précisions nécessaires au niveau de l'origine du terme « bénévolat ». De plus, cette auteure apporte un point de vue différent en affirmant que le bénévolat se situe entre le temps de travail et le temps de loisir. De ce fait, elle précise qu'une action bénévole s'effectue en temps de loisir, mais comporte toutefois des tâches qui se rapprochent généralement au temps de travail.

2.1.5 Définition du concept « bénévolat » en loisir

Karla A. Henderson, dont les recherches antérieures s'intéressent particulièrement au domaine récréatif, définit le bénévolat comme étant un loisir. En effet, selon Henderson (1981), le bénévolat a les mêmes caractéristiques que le loisir puisque ce sont deux activités captivantes dites altruistes, qui concernent une utilisation créative du temps de loisir et qui favorisent une interaction avec les autres. Tout comme la pratique de loisir, le bénévolat rencontre les mêmes buts qui pivotent autour de visées personnelles et sociales. En participant donc à une activité de loisir ou à une action bénévole, l'individu a l'opportunité d'apprendre et de grandir dans son implication, de se faire de nouveaux amis, d'appartenir à un groupe, de développer de nouveaux intérêts, de recevoir une reconnaissance et de se découvrir de nouvelles habiletés.

Henderson (1981) ajoute que la participation des individus à des activités de loisir provient habituellement de motivations extrinsèques. En effet, ces motivations extrinsèques deviennent de plus en plus évidentes dans le bénévolat puisque tout comme la pratique du loisir, la pratique du bénévolat permet de se développer socialement. D'un autre côté, Henderson (1981) précise que des motivations intrinsèques sont également perceptibles. De façon générale, lorsqu'un individu a le désir d'effectuer une action volontaire, les motivations extrinsèques sont premièrement exprimées et suivent ensuite les motivations intrinsèques. Un exemple de motivations extrinsèques exprimées au

niveau de l'action bénévole est celle de donner du temps de qualité pour en faire bénéficier la communauté.

L'histoire du loisir contemporain doit beaucoup au dynamisme de la société civile, notamment grâce à la multiplication d'initiatives d'actions bénévoles mises sur pied par la volonté de milliers de bénévoles. Bellefleur et Tremblay (2003) en savent quelque chose en définissant le bénévolat comme un phénomène humain où des personnes, de leur propre chef ou de concert avec autrui, décident de s'impliquer activement dans une forme quelconque de lien social au nom de valeurs, d'intentions, de causes et de projets choisis et qui ont la chance d'avoir du sens et de l'importance, tant au point de vue de leur cœur que de leur raison. L'engagement bénévole est à la fois polyvalent et changeant, toujours présent et instable, éphémère, circonstanciel ou durable. Bellefleur et Tremblay (2003) précisent que le bénévolat requiert une intensité variable d'éléments rationnels et d'émotivité sympathique à son champ d'action ou à son champ social dans lequel il s'exerce. Il prend une coloration particulière, par exemple, dans le domaine du loisir où il a une forme de rapport à l'autre dans un contexte d'apport volontaire où la gracieuseté l'emporte sur l'échange réalisé à titre onéreux et se satisfait d'un troc de valeurs humaines de formes multiples.

Dans leur article « L'action volontaire en loisir ou le troc des valeurs : Initiative, engagement et créativité dans la société civile », le philosophe Michel Bellefleur et l'anthropologue Johanne Tremblay expliquent que le bénévolat en loisir se manifeste par un mouvement social, notamment sous l'angle de la liberté et de la créativité dont la raison d'être est l'engagement au sein d'organisations, d'initiatives, d'événements, de clubs, d'associations, de fédérations qui offrent un soutien aux modes de vie et aux styles de vie par le loisir. Or, cette participation à la vie collective est porteuse en valeurs et en gratifications et incite les personnes à sortir de leur vie privée et à s'orienter vers des relations qui bâtissent l'amour et l'affection élargissant ainsi les champs d'intérêts des personnes concernées.

De son humble avis, le sociologue Robert A. Stebbins affirme que le bénévolat est un travail non rémunéré. Il explique qu'une action bénévole est plus qu'une activité de loisir, mais bien un hobby qui captive ses participants avec plusieurs défis. Cette définition fait contraste à toutes autres activités de loisir temporaires et non sérieuses qui amènent peu de défis, qui ont une structure simple et qui requièrent peu d'obligations. Voici, selon 6 énoncés, de quelle façon Stebbins (2000) distingue le bénévolat de toutes autres activités de loisir typiques et courantes : (p. 314) [traduction libre]

1. À travers le bénévolat, les participants y retrouvent un non-travail et s'impliquent dans la réussite d'une activité;
2. Le bénévolat génère des sentiments positifs, et ce, même dans l'adversité;
3. Le bénévolat est basé sur des efforts, sur l'acquisition de connaissances et d'habiletés;
4. Le bénévolat favorise l'enrichissement personnel, l'expression personnelle, le renouvellement de soi, le sentiment du devoir accompli, la mise en valeur de son image personnelle, l'interaction sociale et la gratification de soi;
5. Le bénévolat s'effectue en des lieux de socialisation qui sont en croissance perpétuelle;
6. Le bénévolat permet à l'individu de s'identifier et de se reconnaître clairement à travers ses engagements.

Stebbins (2000) définit le bénévolat comme un « Serious Leisure ». Selon sa définition, le « Serious Leisure » n'est pas une activité routinière légère. Elle est plutôt considérée comme un haut niveau d'engagement qui est mesurable par un investissement de temps, d'énergie et d'émotions. Il peut même arriver à certaines occasions que le « Serious Leisure » se transforme en un travail dans le sens où l'individu qui effectue l'action n'en retire aucune satisfaction. À titre d'exemple, un individu qui a d'importantes responsabilités à sa charge, peut avoir à vivre avec une panoplie d'aspects assez désagréables. À cet effet, il n'est pas inhabituel qu'un bénévole

soit sans cesse défié et confronté par ses pairs dans l'accomplissement de ses tâches. Cette situation peut ainsi amener l'individu à voir son rôle comme un travail.

Pour sa part, Thibault (2002) définit le bénévolat en loisir comme une implication qui procure une qualité de loisir aux individus, améliore la qualité de vie de la communauté leur permettant de vivre une expérience de loisir hors du commun. En plus de servir à la qualité de vie des individus de la communauté, le bénévolat en loisir procure de la satisfaction à ceux qui le pratiquent. En effet, la motivation principale pour poursuivre un engagement bénévole est d'avoir du plaisir avec ses amis. Toujours selon Thibault (2002), le bénévolat en loisir est une manifestation d'appropriation de son développement par sa communauté et est lui-même un indicateur de la qualité du capital social d'une collectivité. Le bénévolat en loisir réfère au développement de la communauté plus qu'à la résolution de problèmes communautaires.

Les auteurs Froment-Prévosto & Fortier (2005), qui s'intéressent plus particulièrement au bénévolat chez les jeunes, décrivent l'action bénévole comme une implication qui favorise l'amélioration des débouchés professionnels. En effet, chez les jeunes de 15 à 24 ans, le bénévolat permet d'acquérir des compétences requises sur le marché du travail.

Inspirés du cadre de référence de l'étude de Thibault, Fortier & Albertus (2007), voici une définition qui nous procure une explication supplémentaire de ce que sont pour eux les représentations actuelles du bénévolat. Premièrement, il y a la définition du bénévolat sous l'angle « des motivations et des bénéfices individuels ». Extrinsèquement, les individus s'impliquent pour donner du sens à leur engagement, y trouver une expérience de loisir qui peut servir d'intégration et d'identité communautaire. Cependant, de manière générale, une fois l'activité bénévole commencée, les motivations intrinsèques font leur apparition et celles-ci peuvent varier en fonction du secteur d'activité à l'intérieur duquel s'exerce le bénévolat. À travers une

action volontaire, les motivations intrinsèques éprouvées par les individus pivotent autour du plaisir de se retrouver entre amis, de pouvoir agir, de réussir et d'être utiles. Deuxièmement, les auteurs discutent du bénévolat « comme un échange » qui est vu selon deux perspectives. D'une part, dans un univers moral et culturel où l'individu peut sentir l'obligation de rendre ce qu'il a reçu. D'autre part, l'échange brut entre le bénévole et celui ou ceux avec lesquels il est en relation, que ce soit pour rendre un service personnel ou collectif. Troisièmement, il y a le bénévolat « comme un capital social ». Inspirés du sociologue Godbout (2000), Thibault, Fortier & Albertus (2007) expliquent que les bénévoles retirent certains bénéfices d'une action bénévole, et il en est de même du milieu qui reçoit le don. Le don bénévole est un partage et un échange de liens constituant le bagage social des communautés. Ainsi, le dynamisme social des individus prend racine dans ces liens sociaux et est une source de développement pour les communautés.

De plus, les auteurs Thibault, Fortier & Albertus (2007) nous expliquent que l'action bénévole peut s'exprimer sous de multiples formes. Étant donné la variété des milieux et des perceptions, il y a une grande diversité de critères qui délimitent l'action bénévole au niveau des tâches, des lieux et des motivations. Voici des exemples de formes que peut prendre le bénévolat. Le bénévolat peut se distinguer comme un « bénévolat éphémère » qui se réfère au temps de l'implication bénévole. Cette particularité de bénévolat est surtout observée chez les jeunes, puisque leur temps d'implication est particulièrement court. Le « bénévolat viral » correspond à la transmission des valeurs désintéressées lors de la pratique du bénévolat. Par exemple, au sein d'une organisation volontaire, cette transmission de valeurs s'effectue entre individus. Tandis que le « bénévolat par compétences » s'explique lorsqu'un individu effectue son action bénévole dans une zone de confort, ce qui correspond principalement à son champ de spécialité. Et il y a le « bénévolat événementiel », que les auteurs Thibault, Fortier & Albertus (2007) catégorisent comme une action bénévole où

l'individu exprime son sentiment d'appartenance envers un événement, au point de devenir fidèle à cet événement et de gravir les échelons hiérarchiques de l'organisation.

Les résultats de l'étude de Thibault, Fortier & Albertus (2007) traitent de deux dimensions particulières du bénévolat (le bénévolat obligatoire et le bénévolat d'entreprise) qui, a priori, semblent tous deux en porte-à-faux par rapport à la notion traditionnelle du bénévolat comme acte gratuit. Si tous s'entendent pour reconnaître l'existence de ces actions et leur utilité, on hésite à y accoler sans nuance l'étiquette d'acte bénévole. On reconnaît la nécessité du bénévolat obligatoire dans certains programmes d'études pour l'entraînement et l'intégration des jeunes. Dans le cas du bénévolat d'entreprise, il semble que le bénévole soit le citoyen corporatif lui-même. Les employés sont bénévoles dans la mesure où ils s'engagent volontairement et de façon non rémunérée, autrement ils exercent leur emploi. Toutefois, dans tous les cas, les bénéfices de l'échange pour la collectivité et les individus peuvent avoir lieu.

Thibault, Fortier & Albertus (2007) souhaitent que l'on retienne de leur ouvrage « Rendre compte du mouvement bénévole au Québec : créateur de liens autant que de biens », que le bénévolat possède plusieurs sens dans le temps et l'espace. Le bénévolat s'imprègne ainsi aux époques, aux milieux et aux générations. D'autre part, tous les bénévoles ont en commun le don gratuit, non marchand, et volontaire, le service aux personnes et à la collectivité. Les bénévoles vivent ainsi dans un climat de bénéfices réciproques, ils donnent et reçoivent. En réalisant leurs tâches, leur implication résulte en la création de liens. Leur acte est donc gratuit, social et public.

Thibault & Fortier (2003) définissent le bénévolat comme une ressource et un phénomène communautaire indispensable qui sert la qualité de vie des individus, des collectivités et qui procure satisfaction à ceux qui le pratiquent. Le bénévolat en loisir est lui-même un indicateur de la qualité de vie et du capital social d'une collectivité puisqu'il permet une offre de loisir accessible des plus diversifiée. Outre le fait que le

bénévolat soit une manifestation d'appropriation de développement de la communauté, il est également un élément essentiel de l'espace public. En effet, Thibault & Fortier (2003) expliquent que le bénévolat est un lieu de démocratie et procure un apport à la société civile. Entre autres, les bénévoles, par leurs implications sociales, sont en mesure de se créer leur propre opinion publique. Effectivement, c'est à l'intérieur de cet espace public, entre l'espace privé des individus et celui de l'État, que se situe la sphère des organisations bénévoles par lesquelles les citoyens entrent dans la sphère publique en s'associant à des mouvements sociaux locaux, régionaux, provinciaux ou internationaux.

Thibault & Fortier (2003) ajoutent qu'une organisation bénévole est aujourd'hui une entité sociale qui demande à être reconnue et qui trouve généralement sa légitimité dans la société civile, dont le cœur institutionnel est formé d'organisations qui à la fois accueillent, condensent, répercutent et amplifient l'espace public. Ces associations non étatiques et non économiques à base de bénévoles relient les structures communicationnelles de l'espace public à la composante de notre société actuelle.

Pour sa part, Susan M. Arai qui a effectué plusieurs travaux en loisir, dont un tout spécialement consacré à l'étude des bénévoles et des associations locales, définit le bénévolat par des relations sociales en un lieu où les individus peuvent s'exprimer en participant à la vie démocratique de l'association. En effet, le bénévolat joue un rôle de premier plan en démocratie et Arai (2000) s'appuie sur les travaux de Bond & Keys (1993), Habermas (1981) et Van Til (1988) pour affirmer que la participation bénévole est une opportunité de démontrer sa citoyenneté active en s'exerçant dans un cadre associatif, qui permet de défendre ses idéologies et de rendre service à la communauté.

Dans sa définition du bénévolat, Arai (2000) met également l'accent sur les bénéfices sociaux et personnels qu'apporte la réalisation d'une action bénévole au sein

d'une association locale. Premièrement, l'action bénévole permet de « faire une contribution » afin de collaborer au développement social de sa communauté. Deuxièmement, l'action bénévole permet de « développer chez l'individu des connaissances et des habiletés » pour qu'il puisse se construire une base de connaissances et des connaissances requises dans la vie de tous les jours. Finalement, la participation à une action bénévole permet la « formation d'une relation », ainsi l'opportunité de rencontrer des gens et de se faire connaître dans sa communauté. Il n'y a aucun doute pour Arai (2000) que l'action bénévole ne procure pas seulement que des effets positifs. Effectivement, l'apprentissage dans l'adversité peut avoir des conséquences néfastes pour ce qui est de l'implication d'individus à l'intérieur des organisations volontaires. À titre d'exemple, Arai (2000) dégage que les conflits existants découragent plusieurs bénévoles et mettent, du même coup, en péril le taux de participation. Définitivement, la pénurie de bénévoles affecte grandement le développement de ces organisations volontaires.

Au niveau des associations, Arai (2000) définit l'action bénévole selon trois dimensions. Ces dimensions doivent être rencontrées afin de poursuivre les buts de l'activité bénévole encourue. En tout premier lieu, l'action bénévole doit « rendre service » en mettant l'accent sur l'augmentation de la qualité de vie des groupes dans le besoin. En deuxième lieu, l'action bénévole doit être réalisée « pour soi-même » en ayant le focus sur l'avancement des buts personnels et le partage des intérêts communs. En dernier lieu, le bénévolat réalisé pour une association locale doit fournir « un engagement dans l'avancement des intérêts » de l'association et au plan sociopolitique de l'organisation.

À la suite de cette lecture des spécialistes des études sur l'action bénévole en loisir, nous retenons que Karla A. Henderson (1981) définit avant tout le bénévolat comme une activité de loisir où il y a, au préalable, existence de motivations extrinsèques et intrinsèques. Quant à eux, Bellefleur et Tremblay (2003) racontent que le

bénévolat favorise particulièrement les bénéfices personnels et sociaux. De ceux-ci, il y a sans aucun doute la naissance de relations interpersonnelles telles que les alliances et les interactions sociales. D'ailleurs à ce sujet, Susan M. Arai (2000) révèle qu'une action bénévole est un lieu d'apprentissage collectif et d'affirmation individuelle. Entre autres, le bénévolat permet aux individus d'échanger et de s'engager dans le processus décisionnel.

Pour leur part, Thibault, Fortier & Albertus (2007) parlent du bénévolat comme un outil de développement social et créateur de liens. Notamment, ces auteurs expliquent qu'il est un indicateur tangible de capital social et de qualité de vie d'une communauté. En ce que concerne l'essor du capital social, les auteurs Froment-Prévosto & Fortier (2005) apportent une dimension pour le moins intéressante, et ce, au niveau des jeunes, ce qui permet d'expliquer la diversité du bénévolat. Ces auteurs constatent que les jeunes veulent s'engager de façon bénévole afin de rendre service, mais plus spécifiquement pour acquérir une expérience de travail qui leur sera bénéfique éventuellement sur le marché du travail. En conséquence, le fait que les jeunes soient impliqués bénévolement favorise de beaucoup l'appropriation de leur communauté.

De façon globale, Stebbins (2000) dégage une toute autre vision du bénévolat en le définissant comme un « Serious leisure ». Celui-ci compare désavantageusement le bénévolat à un travail rémunéré auquel découle un niveau élevé d'engagements et de responsabilités.

2.2 Épilogue de la section « Définition du concept bénévolat »

Que retenir de cette revue de littérature sur le concept « bénévolat »?

Somme toute, nous retenons que le bénévolat est une activité altruiste, libre, gratuite et non marchande au service des individus et de la collectivité. Cet élan de

générosité constitue un don de temps et contribue à augmenter la qualité de vie des citoyens. De même, la transmission de plusieurs valeurs relatives à l'entraide et au respect y sont véhiculées. Ce service rendu qui est effectué lors du temps de loisir contribue de manière positive à la multiplication de bénéfices personnels et sociaux non négligeables. Au niveau personnel, le bénévolat favorise la liberté, la créativité, l'autonomie ainsi que la création d'une identité et d'un sentiment d'appartenance à un groupe. Au niveau social, le bénévolat est porteur de liens et favorise une relation de complicité entre chaque membre de l'organisation. Pour une communauté, le bénévolat est un capital social qui collabore, entre autres, à son développement.

Le fait d'avoir défini le concept « bénévolat » en fonction du champ d'étude ou de la spécialisation des auteurs, nous facilite grandement la tâche pour les suites de cette recherche. En effet, ce concept fait partie intégrante des dimensions interpellées par notre question de recherche. Afin d'ajouter du poids à sa pertinence, mentionnons qu'il est un des trois référents sur lesquels repose l'ensemble de cette étude.

2.3 Définition du concept « bénévole »

Tout comme le concept « bénévolat », le concept « bénévole » est présenté en fonction du champ d'étude ou de la spécialisation des auteurs. Le concept « bénévole » est ainsi défini dans l'ordre sous l'angle de la sociologie, de l'économie et du loisir. De plus, cette discussion se couronnera avec un passage appelé « épilogue » qui discutera de chaque point de vue des auteurs sur le concept « bénévole ».

2.3.1 Définition du concept « bénévole » en sociologie

D'entrée de jeu, Cnaan, Handy & Wadsworth (1996) expliquent que le vocable bénévole provient du terme militant. Au début des années 1750, le terme « volunteer » était fréquemment utilisé pour identifier les civils mobilisés pour le service militaire. À ce moment, ces militaires n'étaient pas payés pour les services rendus. Le vocable « volunteer » résultait de la pensée « prêt à donner », et pouvait aussi être interprété comme « un don charitable ». Cette entrée en matière de la définition du terme bénévole est importante, puisque déjà à cette époque les individus recherchaient un comportement altruiste et le fait de « donner » représentait, en soit, la plus haute forme d'altruisme. Aujourd'hui, « donner » dépasse largement le don de produit, c'est davantage un don « gentil », une main-d'œuvre, une expertise, un support tout comme un don d'argent.

Au niveau de la définition du bénévole, Cnaan, Handy & Wadsworth (1996) le décrivent comme un individu qui donne de son temps et de ses connaissances afin d'offrir un service sans obligation à un particulier, à un groupe ou à une cause sans obtenir de rétribution financière. Dans la société d'aujourd'hui, les bénévoles sont situés entre l'univers des clients et des professionnels et s'engagent d'eux-mêmes dans l'intention d'aider autrui. Les auteurs Cnaan, Handy & Wadsworth (1996) tiennent à préciser que les individus engagés bénévolement ne le font pas par nécessités physiologiques (manger ou dormir), ni par nécessités économiques (être payés ou

dédommagés) et n'ont pas de contraintes sociopolitiques (payer des taxes ou déboursier un montant d'argent pour l'uniforme), mais bien essentiellement pour les motivations et les bénéfices psychologiques que procure la participation à une activité volontaire.

La sociologue Dan Ferrand-Bechmann décrit le bénévole comme étant un individu qui est ni égoïste, ni individualiste et désintéressé pour le lien social. En effet, selon Ferrand-Bechmann (1992), le bénévole est un citoyen et un acteur collectif, souvent un rebelle, qui s'investit dans la société avec loyalisme, pour défendre des droits civiques, et ce, pour le lien social. Ainsi, le bénévole est celui qui agit pour sa communauté ou son pays, qui donne de son temps, de son sang, son destin et qui le fait librement. Il est à ses heures mobilisateur, il travaille dans un large réseau et collabore avec des organisations de tous genres et il essaie de créer des solidarités immédiates, face à face, visibles.

Ferrand-Bechmann (1992) ajoute que contrairement aux travailleurs salariés, le bénévole agit pour des raisons morales. Cette action sociale n'est pas uniquement un outil de développement, mais se réfère à un univers de valeurs. À ce sujet, l'auteur souligne que les bénévoles n'agissent pas seulement pour des questions de statut et de pouvoir, d'occupation ou de recherche d'identité, mais bien pour des principes de vie puissants auxquels ils adhèrent, fortement ancrés dans la conscience des individus. Nous ne parlons pas seulement ici de l'esprit volontaire, puisque celui-ci se réfère davantage à la culture, mais également de charité et de solidarité.

À la question, qu'est-ce qui pousse l'individu à s'impliquer bénévolement dans la communauté et dans la société? Ferrand-Bechmann (1992) répond que les bénévoles participent à une action publique pour aider les autres dans un acte de participation civile quel que soit le support. Mais, au préalable, les bénévoles ne doivent-ils pas se sentir interpellés? A priori, les bénévoles ressentent le besoin de rencontrer, d'échanger, d'apporter et de recevoir avec leurs semblables. Il s'en suit une kyrielle de motivations

qui se réfèrent à : défendre une cause, se rendre utile, rencontrer des gens, occuper son temps, utiliser ou entretenir ses compétences, s'épanouir à côté du travail ou approfondir ses connaissances. Ceci résulte en une panoplie de gratifications qui découlent de ces implications sous plusieurs formes dont, le prestige social, la valorisation personnelle, l'accession à des rangs supérieurs et l'accès à un certain pouvoir.

Également, dans son étude, Ferrand-Bechmann (1992) associe le bénévole œuvrant dans une association à un militant qui correspond à un engagement politique, puisque les deux ont comme ambition la mise sur pied de cultures et d'initiatives. De plus, tout comme les militants, les bénévoles sont présents dans tous les recoins de la vie sociale et associative et sont des acteurs économiques et sociaux essentiels, porteurs d'idéologies et d'éthiques nouvelles. Ici, l'utilisation du terme « militant » est très légitime puisque tout comme les militants, les bénévoles travaillent à aménager autrement les rapports sociaux, à faire la solidarité et à bâtir une société nouveau genre. À noter que pour ces deux entités, soit le militant et le bénévole, le niveau de motivation est très fort à faire partie d'un mouvement social.

Dans leurs travaux, les sociologues Éric Gagnon et Andrée Sévigny (2000) décrivent le bénévole comme un individu qui participe à un échange, non simplement parce qu'il donne du temps, une aide et qu'il estime en retirer une gratification symbolique, mais bien parce qu'il lui attribue une valeur sociale. Il contribue également de près à la communauté en donnant une importance aux liens, en favorisant l'écoute des personnes, en mettant en évidence ce qu'elles vivent, ce qu'elles savent, ce qu'elles ont été, ce que fut leur vie. À travers son action, Gagnon & Sévigny (2000) expliquent que le bénévole recherche avant tout à réaliser une expérience significative. Malgré le caractère provisoire et limité de la relation, le bénévole cherche à tisser des liens particuliers avec ses pairs. En outre, il accorde une grande importance à la rencontre, à l'accompagnement et à la relation interpersonnelle. À ce sujet, le bénévole désire, d'un côté, être encadré par ses pairs afin de construire et de préserver les liens sociaux. D'un

autre côté, le bénévole en recherche de liberté revendique une certaine autonomie qui s'inscrit dans une ouverture sur l'action sociale.

Comme nous l'avons constaté, l'étude de Gagnon & Sévigny (2000) insiste beaucoup sur le caractère privilégié de la rencontre entre bénévoles, sur la recherche d'expériences uniques et exceptionnelles. À juste titre, les auteurs mentionnent que les bénévoles ne doivent pas avoir l'impression de se sacrifier s'ils veulent y trouver une authenticité dans la relation. De cette façon, si cette condition est respectée, le bénévole est en meilleure posture pour prêter une attention particulière aux situations et aux conditions vécues et il accroît, du même coup, l'importance accordée aux individus lors des situations problématiques. Gagnon & Sévigny (2000) nous rappellent que pour des relations bénévoles optimales, le bénévole, à l'intérieur de son action, ne doit pas jouer au père ou à la mère, ni exercer une autorité, ni imposer des valeurs, ni faire de la discipline, mais bien seulement signaler son désaccord ou son malaise vis-à-vis une situation.

De plus, dans le but d'expliquer la réalité actuellement vécue dans la sphère bénévole, Gagnon & Sévigny (2000) définissent les bénévoles tantôt comme des conservateurs, tantôt comme des dissidents ou tantôt comme des novateurs. Conservateurs parce qu'ils ne mettent que très rarement en cause la société dans son ensemble et qu'ils agissent sans bruit dans un espace limité. Conservateurs aussi parce qu'ils s'efforcent parfois de maintenir certaines valeurs ou préoccupations que les autres négligent ou abandonnent. Ensuite, les bénévoles peuvent être dissidents en attirant l'attention sur ce qui est négligé ou tout simplement passé inaperçu. Novateurs parce qu'ils ouvrent souvent un champ d'intervention pour lequel on fera venir par la suite des professionnels pour les remplacer. Novateurs encore puisqu'ils font reconnaître l'importance d'un problème et la pertinence d'une action bénévole.

Gagnon & Fortin (2002) décrivent les bénévoles comme des personnes qui acceptent de plein gré de fournir un service sans rémunération par l'entremise d'un groupe ou d'un organisme. Cette définition en dit plus qu'il n'y paraît et elle est moins descriptive qu'on pourrait le croire. Au fait, elle contient deux idées : que le bénévole n'obéit à aucune obligation et qu'en passant par un organisme, ce n'est pas aux membres de son entourage que le bénévole offre ses services. Cette organisation volontaire est un signe de l'autonomisation de l'activité bénévole et la distingue des services offerts aux proches.

Chose certaine, les bénévoles sont au cœur d'une action volontaire. Gagnon & Fortin (2002) soulignent que ce qui les motive, c'est autant l'affection que l'amitié, la fierté régionale, le plaisir de rencontrer des individus comme eux, l'acquisition d'expériences professionnelles, le plaisir de travailler ensemble et le sentiment de contribuer à un projet collectif. Leur motivation est si forte qu'au-delà des motivations individuelles de chacun, on a souvent envie de parler de mobilisation communautaire. À titre d'exemple, les auteurs expliquent que pour certains bénévoles, vivre en région ce n'est pas seulement y survivre. C'est prendre part à la vie culturelle de la communauté. Bref, ce que visent ces bénévoles, c'est l'affirmation de leur région comme lieu ouvert sur le reste du monde, insérée dans des réseaux politiques et économiques, mais aussi culturels et artistiques.

Lesemann (2002) décrit les bénévoles comme étant des individus qui évoluent dans un « monde en réseaux » et qui poursuivent une quête du bien commun fondée sur la confiance à l'égard des autres, sur la capacité de confiance et d'autonomie que chacun possède (l'empowerment). Ce sociologue affirme que les bénévoles disposent d'un sens aigu des responsabilités, d'une capacité de se prendre en main et de se transformer en « acteur » en ayant chacun la possibilité de s'insérer dans ces dits réseaux où est renfermé un monde de devoirs réciproques.

Cet auteur expose aussi les principales motivations d'ordre physiologique que ressent le bénévole lors de son geste volontaire. Il est question du motif de raison, du motif d'intérêt et du motif de générosité. Lesemann (2002) ajoute que les principales intentions qui amènent le bénévole à s'impliquer sont d'éviter l'ennui, d'accroître ses relations, de se sentir sécurisé par l'appartenance à un groupe, d'enrichir sa position sociale et de prôner des valeurs personnelles ou de défendre des idéologies sociales.

Dans leur ouvrage « Le volontariat : aspects sociaux, économiques et politiques en France et dans le monde », les sociologues Michel Le Net et Jean Werquin étudient le bénévole en le définissant comme un individu qui œuvre à l'intérieur d'une association. En effet, selon Le Net & Werquin (1985), le bénévole qui participe à un mouvement associatif ne reçoit aucune rémunération, a surtout le besoin et le goût de se retrouver avec d'autres en recherchant un supplément de valorisation dans son acte bénévole. Comme il s'agit d'une action de libre choix, le bénévole veut accomplir des choses, avoir le sentiment de liberté et disposer d'une certaine autonomie vis-à-vis l'organisation.

Le bénévole aime ce qu'il fait. Il a le sentiment de rendre service, ce qui représente une motivation importante. D'ailleurs, l'enquête de Le Net & Werquin (1985) stipule que le bénévole s'implique dans l'ordre pour aider les autres, pour sa satisfaction personnelle, pour s'occuper, pour une cause à laquelle il croit, pour aider la société, pour relancer sa carrière et pour rencontrer des gens nouveaux. À l'intérieur de son association, le bénévole se sent personnellement reconnu. Il s'instruit, il accepte les différences et il satisfait ses désirs d'apprendre et d'innover. Dans son action, le bénévole s'épanouit et en tire de grandes satisfactions susceptibles de le revaloriser à ses propres yeux.

Tel que mentionné au préalable, les auteurs Cnaan, Handy & Wadsworth (1996) remontent dans l'histoire afin de nous expliquer la provenance militantiste du terme

anglais « volunteer ». À ce sujet, Ferrand-Bechmann (1992) compare le bénévole à un militant, puisque ce sont des acteurs sociaux, porteurs d'idéologies et d'éthiques nouvelles essentielles à notre société. De même, Gagnon & Sévigny (2000) ainsi que Lesemann (2002) s'appuient sur ces dires et mentionnent que les bénévoles sont actuellement comme des pionniers pour notre société. C'est-à-dire que ceux-ci agissent en tant qu'acteurs et mobilisateurs en s'investissant dans le milieu afin de défendre leurs droits et leurs causes. Ces mêmes auteurs, accompagnés de Ferrand-Bechmann (1992), nous expliquent que pour arriver à leur fin, les bénévoles créent des réseaux afin qu'ils puissent générer un mouvement de masse envers des intérêts collectifs. Pour les organisations bénévoles, la présence de ces réseaux est essentielle. Entre autres, les réseaux permettent de bâtir un sentiment de confiance entre les organisations et leurs partenaires, de tisser des liens dans la communauté ainsi que de rencontrer et d'échanger sur des sujets d'actualité avec leurs semblables (Gagnon & Sévigny, 2000).

À un moment précis de leurs travaux, les auteurs Le Net & Werquin (1985), Cnaan, Handy & Wadsworth (1996) et Gagnon & Fortin (2002) définissent le bénévole selon la même perspective, c'est-à-dire en différenciant le bénévole avec le travailleur salarié. Or, comparativement au travailleur salarié, ces derniers définissent le bénévole comme un individu qui donne son temps de façon libre et gratuite, pour offrir un service sans obtenir de rétribution financière.

Il ne faut pas passer outre que plusieurs bénéfices psychologiques collectifs et personnels sont à l'origine d'une implication bénévole. Parmi les bénéfices psychologiques collectifs, Gagnon & Fortin (2002) relèvent que la fierté d'appartenir à un groupe en évoluant autour d'un projet collectif et en prenant part au développement de la communauté représentent les plus frappants. Quant à eux, Le Net & Werquin (1985) apportent une autre dimension en discutant des bénéfices d'intérêts personnels qui découlent de diverses raisons morales et de valeurs relatives à chaque individu. Ces bénéfices, que les auteurs appellent également des motivations, se traduisent par de

grandes satisfactions personnelles. Les motivations les plus notables relevées pivotent autour de la reconnaissance et de la valorisation personnelle, du prestige social et de l'obtention d'un certain pouvoir.

2.3.2 Définition du concept « bénévole » en économie

De leur côté, les économistes Lionel Prouteau et François-Charles Wolff distinguent deux types de bénévoles, que l'on retrouve aujourd'hui dans le milieu associatif et qui correspondent à une réalité peu banale, à savoir le bénévole salarié et le bénévole indemnisé. Tout d'abord, le bénévole salarié se définit par la réalisation, par du personnel rémunéré, d'activités plus ou moins nombreuses à titre gracieux, au nom d'une adhésion à un projet collectif. Il s'agit en d'autres termes, que les professionnels s'investissent de leur propre gré et de façon militante dans une association en effectuant des tâches autres que celles effectuées quotidiennement sur les heures de bureau. Ensuite, le bénévole indemnisé se définit par l'existence de rétributions plus ou moins forfaitaires versées par certaines associations à leurs bénévoles dans le but d'indemniser ces derniers pour les frais encourus lors d'engagements spéciaux. À titre d'exemple, le bénévole peut se faire rembourser ses frais de déplacement, de séjour et de repas pour une réunion à l'extérieur de sa région de provenance. Dans une acception stricte du terme, le bénévole n'est pas tenu d'accepter une contrepartie monétaire, par contre, il peut arriver à certaines occasions qu'un montant d'argent soit versé en compensation aux frais de l'activité effectuée ou qui correspond de beaucoup moindre à la valeur du travail accompli.

D'un point de vue économique, Prouteau & Wolf (2004) nous proposent trois modèles de motivations du bénévole qui se distinguent à partir des travaux réalisés dans ce domaine d'études depuis un quart de siècle. Découlant de l'analyse économique, chaque modèle du comportement est fondé sur les motivations qui animent les bénévoles. Le premier modèle est celui de la « production de biens collectifs », qui

suppose que le bénévole s'engage uniquement dans la perspective de contribuer à la réalisation de services associatifs, présentant certains attributs de biens collectifs. Sa participation n'a uniquement d'intérêt à ses yeux qu'en tant que facteur de production. L'élément altruiste est partie prenante de ce modèle, dans la mesure où l'attention est exclusivement tournée vers autrui. Le deuxième modèle est celui de la « consommation de biens privés », qui se traduit par l'engagement d'un don de temps réalisé par le bénévole, indépendamment de l'usage qu'en fait l'association. En matière de gratification recherchée, une place particulière a été accordée dans la littérature au « plaisir de donner ». Le troisième modèle est celui de « l'investissement », qui s'explique par la participation du bénévole à une activité permettant d'améliorer sa formation et son expérience professionnelle, donc un moyen d'accumuler du capital humain. Ce modèle peut être étendu à l'investissement en capital social, l'individu cherchant alors à accroître son réseau de connaissances pour en tirer bénéfice dans certaines circonstances, notamment au cours de sa vie professionnelle. Par exemple, inscrire ses engagements associatifs sur son curriculum vitae est devenu une pratique courante et fort recommandée.

Lors de son action, le bénévole possède souvent une pluralité de motivations, même si elles n'ont pas toutes la même force d'incitation. Afin de pousser la réflexion un peu plus loin, Prouteau & Wolf (2004) nous réfèrent à des motifs d'engagement complexes qui expliquent, avec l'aide de deux sous-ensembles, ce qui incite plus particulièrement les bénévoles à s'engager. Le premier sous-ensemble s'exprime en tant qu'intérêt porté à soi-même et à son bien-être. Cela signifie que les mobiles les plus exposés sont d'intérêts personnels reliés aux motivations intrinsèques. Le second sous-ensemble est davantage tourné vers autrui et vers l'espace public. Les auteurs font ainsi référence à des mobiles dont les motivations extrinsèques exprimées se rattachent au modèle du bien collectif. Encore là, l'objectif poursuivi a toutes les chances d'en faire bénéficier les individus, s'il est atteint.

Ce passage de Prouteau & Wolf (2004) ajoute une importance à la définition du bénévole. Ce que ces auteurs nous apportent de nouveau pour notre étude est que peu importe le type de bénévole, soit le bénévole salarié ou indemnisé, le niveau d'engagement demeure le même. C'est-à-dire que ceux-ci s'engagent personnellement dans le but de réaliser un projet collectif. Il est important également de relever la connotation économique que Prouteau & Wolf (2004) attachent aux bénévoles. En effet, ces auteurs stipulent que grâce à leur implication au sein d'une association, les bénévoles produisent un ou des services qui sont offerts à la collectivité. Ensuite, grâce à leur présence à l'intérieur d'une association, les bénévoles consomment eux-mêmes, à leur façon, les services offerts.

2.3.3 Définition du concept « bénévole » en loisir

Henderson (1980) explique que le bénévole en loisir qui s'implique volontairement le fait par choix basé sur des croyances et sur des comportements désintéressés. Ce choix d'être bénévole repose sur des attentes altruistes et amène, du même coup, l'individu à d'importantes responsabilités et obligations. Dès le début, le bénévole doit bien reconnaître ces engagements afin qu'il puisse évoluer à travers ses tâches et mesurer l'impact de ses gestes sur la communauté. À ce niveau, les individus qui effectuent une action bénévole considèrent qu'ils vivent pleinement leur loisir, que leur intervention dans la communauté est plus collective qu'individuelle et que le sentiment d'utilité, la réalisation et l'affiliation constituent leurs principales intentions.

Dans un autre ordre d'idées, Henderson (1981) affirme que les bénévoles font du bénévolat puisque cette activité correspond à une valeur ajoutée en contribuant de façon harmonieuse à leur qualité de vie. Dans cette optique, les travaux de Thibault & Fortier (2003) et de Froment-Prévost & Fortier (2005) reprennent sensiblement les mêmes propos des études de Henderson (1980, 1981, 1984, 1985), de Arai (2000) et de Stebbins (2000) concernant la théorie des motivations personnelles des bénévoles en

loisir. Pour ces auteurs, le degré de motivation dépend de l'intensité de leurs besoins et de leur degré de satisfaction anticipé. La résultante de ces deux composantes produit un indice de motivation qui est relié à des activités de loisir, et particulièrement, concerne le cas des bénévoles. Entre autres, l'individu qui réalise une action bénévole dans la communauté peut le faire pour se développer un réseau d'amis. Ainsi, son degré de motivation à vouloir se faire des amis et le potentiel de se trouver des amis sont très élevés à travers le bénévolat. Dans cette situation, les intentions des bénévoles sont l'établissement de relations stables, ils cherchent à avoir la compagnie des autres le plus possible, ils aiment les interactions sociales, ils veulent être aimés et ils n'aiment pas jouer ou travailler seuls.

En se référant au domaine du loisir, Bellefleur et Tremblay (2003) définissent avant tout le bénévole comme étant une personne humaine qui use de sa liberté de choisir, pour s'insérer, sans visée rémunératrice, dans une action à portée sociale avec les ressources dont elle dispose ou qu'une organisation met à sa disposition. À titre d'exemple, les auteurs comparent le bénévole en loisir à un mécène dont le don ne serait pas d'ordre monétaire, mais de sa propre personne, à l'endroit d'une cause prédestinée. Le bénévole vit au maximum son expérience d'action sociale et l'exprime dans le sens où il décide de s'enraciner par rapport à ses goûts, à ses besoins, à ses talents, à ses intérêts et à ses aptitudes. Par cette relation entre bénévoles, se crée l'élargissement du cercle des relations sociales amicales où convergent dans le sens de cette visée globale, la bonne volonté, l'altruisme, la gratuité ou le don de soi.

Avec les années, le bénévole évolue et devient de plus en plus hétérogène et diversifié à l'image de la multiplication des associations où il demeure une force d'attachement et d'implication capitale. Ce dévouement des bénévoles leur procure un statut particulier, puisqu'ils agissent comme ressources supplémentaires aux professionnels en assurant la stabilité, la performance et la continuité à l'intérieur des organisations.

Le spécialiste de la philosophie sociale Michel Bellefleur et l'anthropologue Johanne Tremblay se réfèrent également à la discipline du loisir pour expliquer les motivations que vivent les bénévoles lors de leur engagement volontaire. En premier lieu, l'établissement d'un lien social libre est l'une des motivations premières et essentielles du bénévole en loisir. Ensuite, une seconde motivation s'ajoute et se remarque dans la relation de charme, d'attrance, de goût et d'estime que le bénévole entretient avec le genre de loisir qui est l'objet de son activité.

Pour expliquer la venue de ces motivations, Bellefleur et Tremblay (2003) affirment que les bénévoles en loisir sont très souvent dans une relation pour ainsi dire amoureuse avec non seulement l'objet de leur action, mais aussi avec le lieu et l'espace où cette relation se vit. Voilà un énoncé qui traduit bien l'engagement du bénévole en loisir, parce que celui-ci vit son implication dans l'action comme si c'était une composante même de son loisir personnel.

Pour sa part, Susan M. Arai spécialiste du loisir associatif, décrit le bénévole comme un individu socialement construit. Elle déclare que le bénévole joue un rôle primordial dans les organisations et il se nourrit d'interactions avec ses pairs. À ce sujet, Sharpe (2003) renchérit sur les propos d'Arai (2000) et affirme que les bénévoles qui œuvrent au sein d'une association gagnent énormément sur les plans personnel et social. Au niveau personnel, les bénévoles ont l'opportunité de se créer une identité, de se développer avec d'autres individus des intérêts communs, des habiletés et des connaissances. Au niveau social, les bénévoles contribuent grandement au capital social et à la vitalité de la communauté. Donc, à l'intérieur même de ces interactions, le bénévole redéfinit les organisations et a le potentiel, grâce à de petits gestes, d'exercer un impact sur la communauté.

Par la recherche d'une expérience de loisir, les bénévoles ont le potentiel d'exercer leur citoyenneté, en contribuant différemment à la formation d'un capital

social. De manière à approfondir sa propre définition des bénévoles, Arai (2000) en définit trois types qui sont associés à différentes expériences de l'action bénévole. Tout d'abord, « les citoyens bénévoles » se définissent par une participation à une association qui conduit au développement du citoyen. Ceci se traduit, entre autres, par un ensemble d'individus qui s'impliquent lorsqu'il y a des décisions à prendre et quand il y a une ouverture à la discussion. Par exemple, la participation à de longs débats et discussions amènent les citoyens à développer en profondeur la connaissance de leur communauté, à mettre en valeur leurs habiletés afin de travailler collectivement sur les questionnements et les problèmes de la communauté. Où il y a des opportunités à la discussion, les citoyens bénévoles décrivent l'intensité de cette discussion comme une « passion ». D'autres la décrivent comme « un enjeu important à débattre » ou « un processus d'engagement de la population ». Lors de ce processus, les citoyens bénévoles développent ainsi une appréciation pour les relations interpersonnelles et les contacts effectués à travers les expériences de bénévolat qui se décrivent comme de la solidarité et des bénéfices affectifs. Ensuite, il y a « les techno bénévoles » qu'Arai (2000) identifie comme des bénévoles qui sont recrutés individuellement par l'organisation pour leurs habiletés spécifiques (ex. : collecte de fonds, système informatique, comptabilité, finance). Ces habiletés ont un lien étroit avec le travail de tous les jours des bénévoles. Les techno bénévoles ne connaissent pas nécessairement la mission, les valeurs et les problèmes de l'organisation. Par contre, ils peuvent prendre des décisions sur différents aspects de l'organisation basés sur leurs expériences. Entre autres, ils facilitent les communications et contribuent à l'efficacité de l'organisation. Les techno bénévoles ont les capacités de mobiliser les gens derrière un projet porteur. Et finalement, Arai (2000) nomme le troisième type « la main d'œuvre bénévole » puisque ces bénévoles s'impliquent précisément dans une activité à l'intérieur d'une association, en un lieu précis et un moment donné, tel que pour une collecte de fonds, l'administration ou la promotion. Généralement, ces gens font partie de l'organisation à cause de leurs contacts à l'intérieur de cette dernière, mais ne peuvent en discuter en profondeur dû à un manque de connaissance. La plupart du temps, ils ne connaissent ni

la mission, ni les objectifs, ni les problèmes de l'organisation. Ils supportent tout de même l'organisation dans ses finalités, mais ils sont moins impliqués dans le processus décisionnel que les citoyens bénévoles et les techno bénévoles. Tout comme les techno bénévoles, la main d'œuvre bénévole fait référence à l'utilisation des habiletés spécifiques de chaque individu.

Tout comme d'autres auteurs le mentionnent au sujet des motivations, Arai (2000) affirme que le bénévole s'engage dans un premier ordre pour la cause sociale et communautaire défendue. Ainsi, le milieu social constitue les déterminants extrinsèques de l'engagement libre et bénévole. Dans un deuxième ordre, le bénévole s'engage par l'expression de motivations intrinsèques reliées à des motifs d'intérêts personnels.

De leur côté, Thibault, Albertus & Fortier (2007) définissent les bénévoles au sein d'une association comme des individus qui choisissent librement leur engagement et œuvrent dans un climat de bénéfices réciproques : ils donnent et reçoivent. Effectivement, ils donnent de leur temps, de leurs énergies, de leurs compétences, de leurs émotions, de leur passion et reçoivent une quantité de bénéfices non négligeables autres que financiers. Ils ont en commun le don gratuit, non marchand, volontaire, le service aux personnes et à la collectivité.

Dans leur ouvrage, Thibault, Fortier & Albertus (2007) attachent une grande importance aux motivations éprouvées par les bénévoles lors de leur participation à une action. En effet, l'acte gratuit du bénévole ne peut être réalisé sans motivations ressenties. D'ailleurs, ces auteurs sont clairs en affirmant que la motivation n'est pas un acquis permanent : elle se crée, se développe et s'oriente selon un rapport de force entre besoins, coûts et bénéfices qui sont en constante mutation. Les motivations peuvent donc s'interchanger dépendamment du secteur d'activité à l'intérieur duquel s'exerce le bénévole. À titre d'exemple, les secteurs plus encadrés, plus institutionnalisés, comme ceux de la santé et des services sociaux, de la sécurité civile et de la philanthropie font

d'avantage appel aux valeurs personnelles des bénévoles et les secteurs communautaires mettent l'accent sur les liens sociaux. Fait particulier, les auteurs Thibault, Fortier & Albertus (2007) mentionnent que le domaine du loisir et du sport renferment les éléments de ces deux secteurs, institutionnels et communautaires, puisqu'à cette action citoyenne y est spécifiquement rattachée une finalité sociale avec une pointe d'enrichissement personnel.

Or, habituellement, selon Thibault & Fortier (2003), les bénévoles s'engagent, dans l'ordre, pour servir une cause, donner du sens à leur engagement et y trouver une expérience de loisir qui, entre autres, sert à leur intégration et à leur identité communautaire. En réalisant leurs tâches, leurs motivations particulières consistent à créer des liens et poursuivre leur engagement dans la mesure où ils ont du plaisir avec des amis, agissent, réussissent et savent qu'ils sont utiles. Tel que soutenu par Thibault, Fortier & Albertus (2007) dans leur recherche, leur acte est gratuit, social et public.

Thibault & Fortier (2003) définissent les bénévoles en loisir comme des acteurs actifs dans leurs milieux où ils consacrent gratuitement de leur temps et de leurs talents à un organisme sans but lucratif et de bienfaisance. Thibault & Fortier (2003) s'inspirent de Halba & Le Net (1997) pour définir les bénévoles en loisir. Ces auteurs font référence à cinq notions pour ainsi définir le bénévole à l'intérieur d'une association. Or, le bénévole est celui qui s'engage (notion d'engagement), de son plein gré (notion de liberté), de manière désintéressée (notion d'acte sans but lucratif), dans une action organisée (notion d'appartenance à un groupe, à une structure), au service de la communauté (notion d'intérêt commun).

Dans leur ouvrage qui s'intitule « Comprendre et développer le bénévolat en loisir dans un univers technique et clientéliste », les auteurs Thibault & Fortier (2003) s'intéressent également au fait que les bénévoles en loisir considèrent que l'approche collective est d'autant plus importante que l'approche individuelle. Dans cette

perspective, on comprend que, sous le motif de vivre leur passion, les bénévoles laissent entendre que leur engagement relève aussi d'une cause « intrinsèque », soit leur champ d'intérêt en loisir. Ainsi, les bénévoles prennent en charge leur propre loisir et celui de ceux qui partagent les mêmes intérêts. Bref, ils aiment le champ du loisir pour lequel ils œuvrent.

En référence aux auteurs en loisir, il est possible de constater que les diverses motivations d'intérêts personnels et sociaux sont prééminentes pour les individus qui désirent devenir bénévole. Tel que soulevé lors de la définition du concept « bénévolat », nous remarquons généralement que les motifs d'intérêts sociaux agissent en premier lieu. Le choix d'être bénévole est ainsi basé sur des comportements désintéressés qui permettront aux bénévoles de vivre leur passion par le biais d'une activité de loisir (Thibault & Fortier, 2003). Puis, une fois que les bénévoles œuvrent à l'intérieur d'une organisation, les motifs d'intérêts personnels font leur apparition. C'est-à-dire que les bénévoles s'impliquent pour engendrer des possibilités de créer de nouvelles relations humaines, d'avoir un impact significatif sur la communauté, et ce, dans le but d'élargir leur réseau social (Henderson, 1981) et (Arai, 2000).

D'ailleurs, ces affirmations corroborent les dires des auteurs en sociologie. Inspirés de Godbout (2002), Thibault, Albertus & Fortier (2007) expliquent que le bénévole, à travers son acte, est à la recherche d'un échange réciproque qui est de donner et de recevoir. Également, d'autres auteurs en loisir apportent leur point de vue qui vient renchérir notre argumentation. Ces précisions sont utiles pour l'avancement de notre étude et nous permettront de répondre adéquatement à notre question de recherche.

Arai (2000) révèle que les bénévoles exercent trois types de citoyenneté. Il y a tout d'abord ceux qui s'impliquent pour la passion, pour prendre part aux décisions et pour un projet spécifique. De leur côté, Bellefleur et Tremblay (2003) se rapprochent davantage de notre sujet de recherche en définissant les bénévoles comme une ressource

inestimable pour les organisations volontaires. Ces auteurs en rajoutent et affirment que les professionnels en loisir et en sport ont grandement leurs tâches facilitées grâce à la présence de nombreux bénévoles dévoués à la cause.

2.4 Épilogue de la section « Définition du concept bénévole »

Que retenir de cette revue de littérature sur le concept « bénévole »?

Ce que nous retirons de ce concept pour notre étude, est qu'un bénévole est un individu ni égoïste, ni individualiste en quête d'implications volontaires dites altruistes. Le bénévole agit en liberté de choix à « donner » pour une cause qu'il a à cœur. Celui-ci veut donc adhérer à une cause et aider les autres par rapport à des intérêts communs, se fiant à ses valeurs personnelles, et ce, pour des raisons morales. Dans son engagement, le bénévole évolue autant au niveau social que personnel. Au niveau social, les motivations extrinsèques prennent tous leurs sens. À titre d'exemple, le bénévole veut établir de nouvelles relations sociales et poursuit l'idée de se créer un sentiment d'appartenance au groupe. Au niveau personnel, le bénévole exprime des motivations intrinsèques, il veut se sentir utile ainsi qu'éprouver du plaisir entre amis. À travers son acte, le bénévole vit une passion qui l'amène à être un acteur de la société, ce qui génère la citoyenneté et l'engagement communautaire. En s'impliquant dans la communauté, les bénévoles aiment bien le faire par le biais des associations, parce que celles-ci offrent une structure organisée et accessible à tous.

Tout comme le concept « bénévolat », le fait d'avoir passé en revue le concept « bénévole » à partir d'auteurs provenant de divers champs de formation nous permet d'approfondir nos connaissances face aux écrits découlant de la littérature scientifique. De plus, il est pertinent de définir ce concept de manière exhaustive dans le but de donner un sens à la question de recherche et à l'interprétation des résultats.

Avant de terminer ce chapitre, regardons le troisième et dernier référent conceptuel sur lequel repose cette recherche.

2.5 Définition du concept « besoin »

Bien que cette étude se concentre sur les besoins des bénévoles et des professionnels en loisir et en sport, il ne saurait être une revue de littérature efficace qui ne remonte pas, tout d'abord, à l'origine de ce concept afin de bien comprendre son évolution à travers les écrits de recherche. De ce fait, est présentée ci-dessous la définition du concept « besoin » par des auteurs utilisant un modèle axé sur la théorie.

2.5.1 Définition théorique du concept « besoin »

En premier lieu, l'un des auteurs les plus crédibles en psychologie de son époque, Abraham Maslow, s'intéressa au concept des besoins de l'être humain. Ce psychologue humaniste élaborait, ce qui est connu de tous, la fameuse échelle des différents besoins humains. Dans son ouvrage, « *Motivation and Personality* », Maslow (1954) présente, par ordre de priorité, cette classification de besoins sous forme de pyramide. Selon cette théorie, qui est reprise par de nombreux chercheurs, l'individu a premièrement des besoins de base à combler. Ces besoins de base doivent être obligatoirement satisfaits avant de passer aux échelons supérieurs et il en est ainsi pour gravir les autres échelons de la pyramide. Voici, en ordre d'importance, la classification des besoins selon Maslow (1954).

- 1- Besoins physiologiques
- 2- Besoins de sécurité
- 3- Besoins d'appartenance
- 4- Besoins d'estime
- 5- Besoins d'actualisation de soi

Au premier rang de cette pyramide se retrouvent les besoins physiologiques, tels que respirer, manger, boire, dormir, se loger et se vêtir. Nous retrouvons au deuxième

rang les besoins de sécurité qui consistent à se sentir minimalement bien dans sa peau et à l'aise avec son entourage, à l'abri des dangers. En comblant les besoins physiologiques et de sécurité, l'individu répondra à la satisfaction naturelle de son corps et de son esprit, dans l'immédiat et pour un avenir durable. Toutefois, tel que mentionné ci-haut, l'individu doit absolument avoir comblé ses besoins primaires avant d'être en mesure de penser à combler d'autres besoins, dits secondaires. Or, au troisième rang, se situent les besoins d'appartenance et d'amour qui signifient l'identification et l'interaction avec un groupe qui s'associe pour développer une amitié, de même que l'amour. À ce niveau, l'individu se lie aux autres, se sent aimé, accepté et il est apprécié pour ce qu'il est ou ce qu'il fait. Viennent ensuite les besoins d'estime qui consistent à émettre une image positive, à réussir dans la vie, à être compétent, à se respecter et à être respecté des autres. Le cinquième et le dernier échelon, qui est le plus haut de la pyramide, comprend les besoins d'actualisation comme réaliser son plein potentiel permettant à l'individu de se dépasser de jour en jour.

Bien que la pyramide de Maslow origine de 1954, celle-ci demeure très profitable pour notre étude. Particulièrement au niveau des besoins que l'on retrouve à partir du deuxième échelon, puisque ces besoins concordent réellement à ce que notre question de recherche veut inventorier. À juste titre, à l'intérieur d'une organisation bénévole, nous pouvons retrouver à la fois des individus en recherche de besoins de sécurité, d'appartenance, d'estime et d'actualisation.

Le sociologue Bernard Berelson et le philosophe George Steiner ont une approche similaire à celle de Maslow. Par contre, Berelson & Steiner (1964) divisent les besoins humains selon leur provenance, soit d'ordre physiologique (besoins primaires) ou d'ordre culturel (besoins secondaires). À l'intérieur même des besoins, ceux d'ordre physiologique se scindent en trois types et ceux d'ordre culturel en quatre types. Alors, il y a les besoins physiologiques positifs, qui résultent d'une déficience que provoquent la faim, la soif, le sommeil. Ensuite, les besoins physiologiques négatifs sont provoqués

par des situations dangereuses potentielles, telles qu'être à l'abri et être vêtu. La perpétuation de l'espèce est le dernier besoin physiologique de cette catégorie. Celui-ci comprend tout ce qui permet à l'individu de se développer, entre autres les besoins sexuels et éducatifs. Ensuite, au niveau culturel, il y a le besoin de domination, qui s'explique par la volonté d'exercer du pouvoir, le désir de commander les autres. Quant à lui, le besoin de réussite se réfère à la nécessité d'être reconnu, admiré, considéré par les autres non pas seulement comme un chef, mais comme quelqu'un de compétent. De son côté, le besoin de nouveauté commande le renouvellement, le fait de connaître des situations différentes. Finalement, le besoin de sécurité se traduit par le sentiment d'être à l'abri et d'être entouré de personnes de confiance dont l'affection est indiscutable.

Tout comme les besoins de la pyramide de Maslow (1954), ceux de Berelson & Steiner (1964) ajoutent une autre dimension à la littérature et viennent compléter et enrichir notre cadre conceptuel. Ainsi, cette revue de littérature nous permettra de répondre convenablement et de façon adéquate à notre question de recherche.

En se rapprochant davantage du monde récréatif, on constate qu'en 1964, la professeure au département de loisir et gestion des parcs à l'Université de l'Oregon, Lynn S. Rodney, a également créé une classification de besoins. Cette approche, à mi-chemin psychologique et sociologique, est grandement inspirée de celle qu'a établi Maslow en 1954. Tirée de son ouvrage « Administration of public recreation », Rodney (1964) nous présente une classification par étape des besoins fondamentaux que ressentent les individus lorsqu'ils participent à des activités de loisir.

- 1- La reconnaissance
- 2- La réussite
- 3- L'affection
- 4- La sécurité

- 5- La socialisation
- 6- La nouveauté
- 7- La beauté et l'harmonie

Au premier échelon, se trouve le besoin de reconnaissance. Il s'agit du besoin d'être admiré, de recevoir des mentions honorables, des éloges et d'être reconnu en recherchant le prestige. Au second rang, le besoin de réussite contribue au maintien de la reconnaissance et du prestige, la réussite amène le succès et le succès amène la satisfaction du devoir accompli. Le besoin d'affection est situé au troisième échelon de cette classification. Il est donc important pour l'être humain de se sentir accepté et désiré par les autres. Au quatrième échelon, se situe le besoin de sécurité. Il s'agit d'être en sécurité au plan physique et social, d'être guidé, d'être compris et de pouvoir s'adapter facilement à une situation. Le cinquième besoin, la socialisation, se définit comme la recherche de compagnie, avoir un cercle d'amis et éviter l'isolement. Il signifie aussi pour l'individu impliqué socialement d'avoir du respect envers les autres et d'être respecté des autres. Au sixième échelon de cette classification, se trouve le besoin de nouveauté. Ce besoin s'exprime par la nécessité d'éviter la routine, de vivre de nouvelles expériences en recherchant la variété et l'aventure. Finalement, il y a au septième échelon le besoin de beauté et d'harmonie. Ainsi, ce besoin se manifeste dans un environnement distinct où la tranquillité d'esprit règne, le confort avec l'entourage et la recherche d'expériences émotives. Il est non seulement important d'apprécier la beauté et l'harmonie, mais aussi de la susciter et de la créer.

Ces classifications de besoins ci-haut, nous fournissent un éclairage intéressant sur les différents besoins qui existent, tant au niveau physiologique et psychologique, que des besoins secondaires, personnels, sociaux et artificiels des individus. Jusqu'ici, le fait d'avoir passé en revue ces diverses sphères entourant la notion de « besoin », nous permet de documenter ce concept et collabore, du même coup, à mettre sur pied un inventaire rigoureux. Ainsi, cette façon de procéder nous permettra de répondre

adéquatement à notre question de recherche et l'analyse et l'interprétation des résultats en seront grandement bonifiées.

Dans un autre ordre d'idées, Gagnon (1980) estime en ce qui concerne les besoins des bénévoles et des professionnels œuvrant en loisir et en sport, qu'ils sont davantage associés à la satisfaction des besoins d'appartenance et d'estime de soi. En effet, dans son ouvrage, le Conseil des loisirs (1984) assure que le bénévolat permet de s'identifier plus particulièrement à un groupe (appartenance) et à la réalisation avec succès de tâches (estime de soi).

D'autre part, suite à d'autres recherches dans la littérature sur le concept de besoins, nous avons déniché des écrits qui nous aident à saisir ses multiples dimensions. Pour les auteurs référés, le concept besoin s'exprime autrement puisqu'ils utilisent un modèle davantage concret.

2.5.2 Définition concrète du concept « besoin »

D'abord, pour Pineault & Daveluy (1986), le besoin exprime l'écart ou la différence entre un état optimal, de façon normative et l'état actuel ou réel. Dans ce sens, le besoin représente ce qui est indispensable pour remédier à un problème identifié. Pineault & Daveluy (1986) ajoutent que le besoin se mesure en estimant l'écart par rapport à la norme. À cet effet, plus l'écart à la norme est grand, plus le besoin est important. En d'autres mots, un besoin naît lorsqu'il y a une différence entre une situation considérée comme optimale et la situation observée. Dans la plupart des cas, les individus désirent réduire au minimum cette différence. À noter que les notions de problème et de besoin décrites dans les phrases précédentes représentent en soi des concepts similaires. Le besoin étant en quelque sorte la traduction du problème en termes plus opérationnels. Pour combler le besoin, il faut que la situation problématique parvienne à correspondre à la situation désirée.

De plus, le volume de Pineault & Daveluy (1986), « la planification de la santé : concepts, méthodes, stratégies », illustre assez bien les différentes perspectives selon lesquelles le besoin peut être défini. Dans cette optique, Pineault & Daveluy (1986) classent les besoins selon quatre types. Premièrement, il y a le besoin normatif qui se définit soit par l'expert, le professionnel ou l'administrateur, par rapport à une certaine norme de désirabilité ou d'optimalité. Celui ou ceux qui n'y répondent pas sont jugés en état de besoin. Ainsi, défini de cette façon, le besoin représente l'état actuel des connaissances et des valeurs de ceux par qui il est déterminé. Deuxièmement, le besoin ressenti « *felt need* » se réfère aux perceptions des individus à propos de leurs problèmes ou de ce qu'ils désirent comme services. Troisièmement, le besoin exprimé nous renvoie à la demande de services, au besoin ressenti, qui se traduit par une démarche de recours à des services. Par exemple, certains individus ne recourent pas aux services malgré qu'ils ressentent un besoin. Ils ne réalisent pas que ce besoin pourrait être facilement comblé. D'autres expriment ce besoin, mais ne voient pas nécessairement leur demande immédiatement satisfaite ou de la façon dont ils espéraient. Finalement, le besoin corporatif équivaut à un besoin qu'un individu ou un groupe d'individus devrait avoir, puisqu'il présente les mêmes caractéristiques qu'un individu ou un groupe d'individus pour lequel on a identifié un besoin.

D'autre part, pour Gagnon (1980), un besoin en loisir est le résultat de tensions découlant d'une insatisfaction. Il explique que l'insatisfaction est le facteur qui pousse un individu à participer. Les individus ont tendance à agir uniquement lorsqu'ils sont soumis à une tension interne ou à un type de déséquilibre émotionnel quelconque. Or, la source de ce déséquilibre est un besoin. Gagnon (1980) affirme aussi que pour qu'il y ait un besoin, il faut qu'il y ait une perception, c'est-à-dire la connaissance de ce qui cause l'insatisfaction et la connaissance de moyens pouvant remédier à cette insatisfaction. Ainsi, c'est la connaissance simultanée entre les éléments d'insatisfaction et les moyens qui créera chez l'individu un état de tension. C'est alors la motivation qui jaillit de cet état. La motivation joue un rôle important dans la définition du concept besoin,

puisque'elle est considérée comme une force qui pousse l'individu à réduire un état de tension.

Pour sa part, le chercheur Chombart de Lauwe (1971) indique que le concept besoin se divise en deux types, soit les besoins-obligations et les besoins-aspirations. Le premier est alors complémentaire au deuxième. Tout d'abord, les besoins-obligations correspondent aux besoins qui sont impossibles à ne pas satisfaire pour permettre à un individu de vivre physiquement et d'être impliqué dans la société. Ensuite, les besoins-aspirations sont ceux par lesquels les individus progressent, évoluent et s'élèvent au-dessus de leurs conditions de vie normale.

Ainsi, Chombart de Lauwe (1971) explique que les besoins en loisir appartiennent avantagement à la deuxième catégorie. Par contre, la distinction entre les besoins-obligations et les besoins-aspirations est quand même assez minime et, comme le signale l'auteur, les besoins-aspirations peuvent devenir des besoins-obligations. Tel que le spécifie l'auteur, il est entendu qu'au-delà des besoins-obligations, naissent des aspirations et que certaines conditions sociales, économiques et culturelles peuvent entraîner graduellement l'apparition de nouveaux besoins, ceux-ci appelés les besoins-aspirations. Ces besoins sont ainsi nommés puisqu'ils correspondent à une nécessité absolue de vivre dans un lieu donné, dans des conditions sociales et économiques favorables, et ce, en même temps que ces besoins interpellent les différents acteurs de la société (ex. : citoyens, organismes, employeurs, entreprises, politiciens, gouvernements).

Dans un autre ordre d'idées, Chombart de Lauwe (1971) affirme qu'il est impossible de dissocier les besoins individuels (la recherche d'un bien-être personnel) des besoins sociaux (la recherche d'un bien-être collectif), puisque la connaissance et la compréhension des premiers passent obligatoirement par la connaissance et la compréhension des seconds. Ce passage nous renvoie sensiblement aux propos tenus par

différents auteurs lors de la définition des concepts « bénévolat » et « bénévole », alors qu'il était question des motivations personnelles et sociales. C'est-à-dire que de façon générale, les individus qui s'impliquent, le font tout d'abord pour des motifs d'intérêts sociaux (développement personnel, épanouissement, estime de soi, etc.) et par la suite une fois engagés, apparaissent les motifs d'intérêts personnels (appartenance, interaction et cohésion sociale, etc.).

En s'appuyant sur les définitions du concept besoin décrites ci-haut, il convient maintenant de définir ce que constitue la détermination des besoins « needs assessment » de Kaufman & Richardson (1982). Ces chercheurs invoquent que la détermination des besoins consiste en une analyse qui démontre et documente les écarts entre une situation actuelle et une situation désirée. Ces écarts, mieux connus sous le vocable « besoins », sont agencés par ordre de priorité et déterminent les besoins à combler. La détermination des besoins appelée également « évaluation » ou « étude » des besoins, occupe alors une position primordiale dans un processus de détermination des besoins en loisir.

À son tour, Witkin (1984) insiste sur la nature collective qu'exerce la détermination des besoins « needs assessment ». À juste titre, le service municipal de loisir, les services publics et les professionnels des associations bénévoles ont notamment comme finalité le mieux-être des bénévoles, l'amélioration de leur qualité de vie et la mise en place de ressources facilitatrices. La détermination des besoins collectifs conduit à l'attribution et à la répartition des ressources collectives. Ceci ne signifie pas que les besoins individuels soient dénudés d'intérêt, mais ils ne sauraient occuper la place la plus importante dans un exercice de détermination des besoins d'une collectivité. Les besoins sociaux comportent leur part de besoins individuels; cependant, ils sont articulés autour d'une perspective d'ensemble et il faut, pour ce faire, cibler les dénominateurs communs. C'est dans cette perspective que s'inscrit la démarche de l'étude des besoins des bénévoles et des professionnels en loisir et en sport.

Afin d'éclaircir la définition de la détermination des besoins, les auteurs Pineault & Daveluy (1986) nous proposent justement un modèle de la détermination des besoins pour la planification en loisir. Ce modèle est présenté simplement à titre de complément d'information, puisqu'il nous permet de pousser au maximum la compréhension de la conception « needs assessment ». Du point de vue de la pratique, Pineault & Daveluy (1986) affirment que ce modèle a été principalement conçu pour l'évaluation des besoins ainsi que pour mesurer leur étendue.

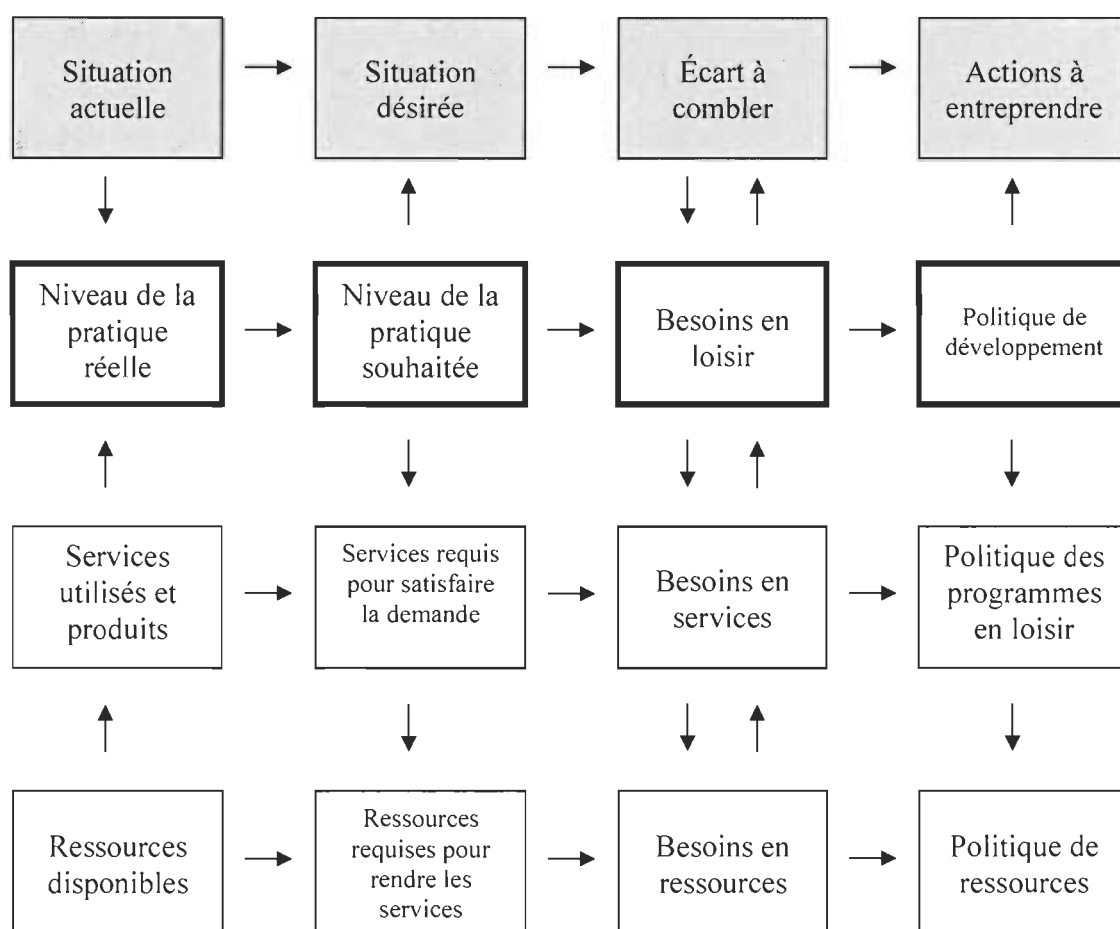


Figure 1. Modèle de détermination des besoins pour la planification en loisir (adapté de Pineault & Daveluy (1986) et inspirée de Juneau (2002)).

Comme nous pouvons le constater, ce modèle démontre que l'analyse de la situation actuelle mène à la conscientisation de la situation désirée. L'écart à combler entre ces deux situations détermine les besoins en loisir et mène aux actions à entreprendre pour combler cet écart.

Ainsi, ce modèle de planification en loisir tient compte de trois éléments importants : 1) un objectif relié au niveau de la pratique souhaitée; 2) des activités ou des services; et 3) des ressources. Au niveau horizontal, le modèle détaillé présente le cheminement logique entre la situation réelle, la situation convoitée, l'écart à combler et les actions à entreprendre pour réduire cet écart. Au niveau vertical, la colonne de gauche présente un rapport entre les ressources disponibles, les services et les produits tirés de ces ressources et les résultats au niveau de la pratique. La seconde colonne, qui s'exécute en sens inverse, confirme comment le niveau de pratique souhaité se traduit en matière de services essentiels, puis des ressources nécessaires à la mise en place des services. La troisième colonne établit l'interrelation entre les besoins en loisir, en services et en ressources. La dernière colonne montre le cheminement entre l'élaboration d'une politique et d'un programme de développement en loisir et des politiques reliées aux programmes et aux ressources.

Dans ce cas-ci, étant donné que notre étude se concentre principalement à effectuer un inventaire des besoins auprès des bénévoles et des professionnels, quelques éléments de ce modèle de référence pourraient être modifiés afin qu'il puisse s'appliquer davantage à notre situation. Or, voici les quelques petites modifications que nous suggérons :

Premièrement, au niveau des objectifs, ils devraient être plus particulièrement axés vers l'offre de services souhaités et les ressources disponibles. Ensuite, l'accent doit être mis prioritairement sur la mise en place des services par les professionnels et l'organisme pour satisfaire les besoins des bénévoles. Somme toute, ce modèle doit

favoriser la qualité de vie des bénévoles, notamment en faisant l'élaboration d'un plan d'action et d'une politique de soutien aux bénévoles en loisir et en sport, plutôt que d'élaborer une politique et un programme de développement en loisir et des politiques reliées aux programmes et aux ressources. À noter, pour que ce modèle concorde avantageusement à notre situation à l'étude, le terme « produits » devrait être remplacé par le terme « services ».

2.5.3 Définition technique, psychologique et physiologique du concept « besoin »

Constamment dans le but de bâtir un cadre de référence d'une plus grande exhaustivité, d'autres lectures réalisées dans la littérature des « besoins » nous ont mené à constater l'ampleur de ce concept. En effet, nous avons déniché des auteurs qui ont effectué diverses études sur les besoins qui correspondent précisément à notre question de recherche. À juste titre, ces études prennent pour compte les différents types de soutien offerts aux bénévoles et aux professionnels. Il est question des besoins au niveau du soutien technique en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services utilisés. Du même coup, dans cette revue de littérature, nous avons inventorié un certain nombre d'ouvrages dans le domaine des associations de loisir et de sport qui mentionnent l'importance des besoins au niveau du soutien psychologique et physiologique, et ce, entre autres en terme d'encadrement des bénévoles et des professionnels au sein de ces organisations. Le nombre imposant d'auteurs qui ont identifié ces types de besoin ainsi que l'importance de sa recrudescence nous poussent à croire qu'il est pertinent de les inclure dans notre cadre conceptuel.

Parmi certains besoins exposés par les bénévoles, Le Net & Werquin (1985) signalent premièrement que la promotion de la vie associative doit être privilégiée afin de susciter l'engagement bénévole. Principalement, un accueil dynamique des bénévoles par les personnes du milieu (professionnels et bénévoles responsables de bénévoles) est nécessaire. Cependant, un accueil de qualité ne suffit pas, l'information transmise aux

bénévoles est aussi une condition majeure. A priori, des projets motivants doivent être présentés aux bénévoles selon leurs points d'intérêts, leurs convictions personnelles et leurs champs d'action privilégiés. Le Net & Werquin (1985) ajoutent également que pour cheminer adéquatement dans leurs tâches, les bénévoles doivent avoir un accès facilitant à des ressources. Par exemple, ceci implique une accessibilité à des personnes salariées, à des services administratifs, à des structures, à des locaux, à du mobilier, à des exonérations de taxes, à des facilités fiscales, et à des faveurs au niveau des tarifs publics.

Lors de son étude, le Conseil des loisirs (1984) avait déjà recensé à ce moment des difficultés en recrutement, en animation, en publicité, en résolution de problèmes et en leadership au sein des organismes bénévoles. Également, pour les opérations quotidiennes, les organismes avaient des besoins pressants en planification (moyens pour atteindre les objectifs, allocation des ressources, plan de réalisation), en organisation (établissement d'un programme, définition des tâches de chacun), en affectation (coordination, établissement de réseaux de communication, mise en œuvre de moyens pour assurer une bonne exécution des décisions), en contrôle et en évaluation (identification concernant le contrôle, choix des outils de contrôle, comparaison des résultats aux prévisions, évaluation du degré d'atteinte des objectifs, réalisation des corrections nécessaires). De plus, le Conseil des loisirs (1988) a inventorié d'autres besoins, cette fois-ci en gestion des ressources. Il était question de la gestion des ressources humaines (bénévoles et rémunérées), des ressources financières (opérations comptables, prévisions budgétaires, contrôle budgétaire, financement et assurances) et des ressources matérielles (équipement lourd et matériel léger).

Concernant les nécessités en termes de ressources matérielles, Cantin (2004) cite un désir des organisations volontaires de disposer de tarifs préférentiels ou de gratuités provenant des municipalités pour la location de terrains et de locaux. De même, étant donné l'augmentation de la complexité des tâches, Cantin (2004) ajoute des besoins en

acquisition de matériel informatique adéquat tels que l'ordinateur, l'imprimante et le photocopieur pour faciliter la réalisation des opérations administratives quotidiennes des organisations.

Une décennie après, les mêmes besoins sont toujours aussi présents et d'autres font même leur apparition au sein des associations bénévoles. Bellefleur (1997) dénombre les plus importants. Il est question de la nécessité d'effectuer une promotion pour recruter de nouveaux membres bénévoles, également relevé par Chelladurai (1999) et Halba (2006). Bellefleur (1997) indique que cette promotion est primordiale puisque la clientèle a dès lors commencé à désertir les clubs. D'autres efforts doivent être concentrés en formation et en information des bénévoles. Il ne s'agit pas seulement de former la clientèle une fois à l'intégration, mais également d'informer quotidiennement les bénévoles sur les activités régulières de l'association. De plus, Bellefleur (1997) affirme qu'étant donné le manque de plus en plus flagrant de bénévoles, les organisations se doivent de déployer tous les moyens nécessaires afin de retenir ceux en place. Alors, les professionnels et les bénévoles gestionnaires de bénévoles doivent mettre sur pied des activités de reconnaissance afin de souligner l'implication volontaire des bénévoles, pour ainsi les récompenser et maintenir la « flamme » qu'ont les bénévoles envers leur organisation.

Dix ans plus tard, les besoins en recrutement, en rétention et en reconnaissance de bénévoles exprimés auparavant par le Conseil des loisirs (1988) et Bellefleur (1997), demeurent d'actualité. Quant à eux, Shin & Kleiner (2003) et Halseth & Ryser (2007) parlent de favoriser les supports en communication pour améliorer les échanges d'information. Selon ces auteurs, la mise sur pied de forums de discussion ainsi que la tenue de rencontres d'information figurent parmi les besoins les plus éminents en communication. Blankstein (1989) va dans le même sens en précisant les besoins des bénévoles d'être informés et initiés par les supérieurs sur les différentes tâches à accomplir à l'intérieur des organisations volontaires.

Depuis les années 1990, un besoin pressant est de plus en plus exprimé par les organisations bénévoles, celui de travailler en réseau. À juste titre, les auteurs Chelladurai (1999) et Halseth & Ryser (2007) ont mentionné cette nécessité de développer des contacts et de créer des liens avec d'autres organisations et partenaires. Entre autres, ceux-ci approuvent l'idée que la formation de réseaux puisse encourager les échanges d'information et de bénévoles. Dans un autre ordre d'idées, Chelladurai (1999) exprime les besoins des organisations bénévoles à accueillir des individus capables de performer dans leur travail, d'accomplir et de réaliser des projets importants, d'avoir de lourdes responsabilités ainsi que de gérer des conflits. D'ailleurs, Halba (2006) renchérit ces dires en spécifiant la nécessité des organisations bénévoles à prévoir et à adopter une procédure pour régler et solutionner les conflits.

Malgré cet inventaire imposant de besoins, dans leur ouvrage « A Zen Approach to Volunteer Management » (p. 44), Barnett & Cahill (2002) nomment d'autres besoins vécus que les professionnels devront combler d'ici les prochaines années. Les besoins les plus criants sont ceux concernant l'encadrement des bénévoles par les professionnels. Notamment, ces auteurs accompagnés de Murk & Stephan (1991) mentionnent que les bénévoles en organisation ont des besoins en tutorat (un individu qui offre un encadrement en soutenant les bénévoles dans leur action) et en mentorat (un guide attentif expérimenté qui encadre et distribue des conseils aux bénévoles) à travers leurs tâches à réaliser. D'autres besoins cités par Barnett & Cahill (2002) nous renvoient aux niveaux psychologique et physiologique des bénévoles. En effet, il y a des motivations intrinsèques et extrinsèques qui poussent les individus à s'impliquer bénévolement dans des organisations. Parmi celles évoquées, Sitrin (2000) et Juneau (2002) signalent que les bénévoles recherchent, entre autres, le besoin de sécurité, le besoin d'être reconnus par des encouragements, le besoin d'appartenance à un groupe et le besoin constant d'avoir des responsabilités et des défis.

En 2005, Froment-Prévosto & Fortier ont réalisé une recherche sur les besoins des jeunes bénévoles. Cette recherche, d'une grande importance pour notre étude, fait état des modalités et des structures à mettre en place pour l'implication bénévole des jeunes. Certes, cette recherche arrive à point, puisque les jeunes représentent la relève en bénévolat ainsi que l'avenir de notre société contemporaine et leur absence d'implication témoigne de l'urgence de la situation. Parmi les besoins les plus importants soulevés par les jeunes lors de l'étude de Froment-Prévosto & Fortier (2005), mentionnons ceux d'être avec des amis et de socialiser; d'avoir du plaisir; de rendre service; de se développer personnellement et d'apprendre; de pouvoir s'exprimer et d'être écoutés; d'être encadrés; d'être reconnus.

Fait intéressant, les travaux de Froment-Prévosto & Fortier (2005) font également état des besoins manifestés de la part des professionnels qui œuvrent en compagnie de jeunes bénévoles. En conséquence, nous pouvons établir un lien étroit avec cette recherche et notre étude en cours, puisque les deux visent à présenter les besoins des bénévoles et des professionnels. Donc, tirés également de l'étude de Froment-Prévosto & Fortier (2005), les principaux besoins exprimés par des représentants d'organismes (municipaux, associatifs et scolaires), pour mieux soutenir les jeunes dans leur action bénévole gravitent autour du recrutement, de la promotion et de l'intégration; de l'information et de la consultation; de la formation; de l'encadrement; de stratégies de collaboration; de relations de partenariat et de réseautage; de la reconnaissance des jeunes.

Selon Froment-Prévosto & Fortier (2005), si les professionnels réussissent à combler en partie leurs besoins pour évoluer auprès des jeunes et à combler une certaine quantité des besoins des jeunes, ce serait au moins un pas dans la bonne direction qui pourrait recréer une effervescence des jeunes envers le bénévolat. Certes, les jeunes seraient en mesure de pouvoir exprimer clairement leurs goûts et leurs aspirations par le biais d'expériences de bénévolat qui resteraient positives. En effet, à travers leurs

expériences bénévoles, les jeunes doivent avoir la possibilité d'en retirer des effets bénéfiques tels que satisfaire leurs propres intérêts, renforcer leur sens des responsabilités et atteindre leurs buts.

Il est important de mentionner que l'étude de Froment-Prévosto & Fortier (2005), « Ne marcher ni devant, ni derrière, mais aux côtés des jeunes » est plus qu'essentielle pour notre mémoire, puisque les jeunes se retrouvent et se retrouveront au cœur des préoccupations du loisir public pour les années à venir.

La suite des définitions du concept besoin au niveau des soutiens technique, psychologique et physiologique est présentée dans le tableau # 1, « Inventaire des besoins techniques, psychologiques et physiologiques », en *Appendice A*. Ce choix de présenter ces besoins en appendices ne veut pas dire qu'ils sont moins importants que les autres exposés ci-haut. Il s'agit avant tout d'un souci d'effectuer un travail succinct. D'autant plus, cette présentation est très bénéfique puisqu'elle nous permet de suivre, en ordre chronologique, l'évolution des besoins dans le temps.

2.6 Épilogue de la section « Définition du concept besoin »

Que retenir de cette revue de littérature sur le concept « besoin »?

Définitivement, ce travail de recension nous a permis de constater que le concept besoin est d'actualité et qu'il était déjà très documenté par la littérature au début des années 1980. En prenant en considération les différentes définitions qu'on lui a attribué, soit théorique, concrète, technique, psychologique ou physiologique, le concept besoin représente tout de même un concept qui semble faire l'objet d'un consensus auprès des auteurs qui se sont penchés sur la question. Nous pouvons remarquer que ce concept évolue constamment selon les époques et les exigences de la société. Pour cette étude en cours, les définitions retenues du concept « besoin » tiennent compte des moyens et des

ressources disponibles des bénévoles et des professionnels œuvrant en loisir et en sport au Québec.

À noter que malgré le peu d'études sur le sujet, nous constatons que les besoins exprimés par les bénévoles et les professionnels en loisir et en sport font partie d'une longue tradition. En jetant un regard sur cette problématique, il est permis de croire que la réponse à notre question de recherche pourra soulever quelques réflexions. L'urgence de la situation est palpable et c'est ainsi que les bénévoles et les professionnels se doivent d'être mieux outillés afin qu'ils puissent collaborer pour le mieux au développement des organisations de loisir et de sport.

Troisième chapitre

Methodologie

3. MÉTHODOLOGIE

D'entrée de jeu, le chapitre sur la méthodologie présente les objectifs de l'étude. Par la suite, le chapitre se divise en quelques parties distinctes. Tout d'abord, la première partie s'attarde plus particulièrement à l'enquête préliminaire, à la stratégie utilisée et à son déroulement. Subséquemment, la deuxième partie discute du pré-test, de la stratégie utilisée, de son déroulement et des corrections effectuées aux questionnaires. Quant à elle, la troisième partie s'attarde à l'enquête principale, à la stratégie utilisée et à son déroulement. Pour terminer, le chapitre de la méthodologie traite dans l'ordre, de la spécificité de cette étude, de la procédure d'analyse des données, du cadre opératoire ainsi que des moyens méthodologiques utilisés pour s'assurer de la validité interne et externe de cette étude.

3.1 Les objectifs de l'étude

Avec l'aide d'une méthodologie qui est décrite dans les prochains paragraphes, cette enquête quantitative descriptive de nature déductive est, selon Mayer (2000), une approche axée sur la théorie qui mène vers l'empirique. C'est-à-dire que cette approche est somme toute, d'après Becker (2002), une belle opportunité de réaliser une représentation systémique. Tel est le cas de notre étude au niveau des outils utilisés et des besoins techniques, psychologiques et physiologiques des bénévoles et des professionnels en loisir et sport au Québec.

Le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), qui a délégué le Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières

afin de réaliser cette recherche, désire avec cette étude assurer un meilleur soutien à l'action bénévole dans les années futures.

À noter que les objectifs du MELS et ceux de notre mémoire sont distincts. En conséquence, à travers cette recherche initiée par le MELS, deux objectifs ont été élaborés afin de mener ce mémoire à terme, à savoir :

- ☐ Identifier les besoins des bénévoles et des professionnels en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services.
- ☐ Procéder à l'analyse de ces besoins dans les organisations de loisir et de sport au Québec.

3.2 Première partie : L'enquête préliminaire

La première partie de ce chapitre discute de la stratégie utilisée ainsi que du déroulement de l'enquête préliminaire. De plus, des tableaux présentent le taux de participation des bénévoles, des bénévoles administrateurs et des professionnels à l'enquête préliminaire.

3.2.1 La stratégie utilisée

Une rencontre avec le responsable de la recherche du MELS au mois de novembre 2007, a permis de récolter les informations nécessaires pour débiter la recherche et prendre contact avec les différents intervenants visés. En vue de rejoindre les bénévoles et les professionnels des milieux local et régional, nous avons convenu de contacter les directeurs généraux de six unités régionales de loisir et de sport (URLS) : Montréal, Montérégie, Lanaudière, Abitibi-Témiscaminque, Côte-Nord et Centre-du-Québec. Les URLS ont été choisies en fonction de leur situation géographique afin de toucher des régions éloignées, des régions périphériques ainsi que des grands centres. Les directeurs de ces organismes nous ont acheminé une liste de bénévoles, de bénévoles administrateurs d'autres bénévoles et de professionnels travaillant avec des bénévoles des milieux associatifs et municipaux de leur territoire. À noter que les bénévoles administrateurs d'autres bénévoles se définissent comme des individus qui doivent gérer d'autres individus dans le cadre de leurs fonctions.

Pour rejoindre les intervenants du milieu provincial, nous avons contacté par téléphone le directeur du Conseil québécois du loisir (CQL) ainsi que des directeurs de fédérations sportives chapeautées par Sports-Québec. Ceux-ci nous ont par la suite référé à des intervenants de leur organisation que nous avons pu rejoindre.

La méthode de collecte de données utilisée pour la réalisation de l'enquête préliminaire est celle de l'entrevue téléphonique. Cette méthode a été choisie puisque plusieurs intervenants étaient à contacter dans différentes régions du Québec et dans divers secteurs. À ce sujet, les auteurs Frey & Oishi (1995) mentionnent que l'entrevue téléphonique est une méthode efficace, car une forte majorité des personnes et des organisations possède l'équipement nécessaire et il devient ainsi peu coûteux et rapide d'amasser les données. Fortin, Côté & Fillion (2006) ajoutent également qu'une entrevue administrée par téléphone permet l'accès à un plus grand nombre de répondants. Cette méthode possède aussi l'avantage d'obtenir d'excellents taux de réponse (Frey & Oishi, 1995).

Les questions de recherche reliées aux outils utilisés, aux besoins et aux services offerts étaient pour la plupart ouvertes afin que les participants puissent approfondir leurs réponses. Par ailleurs, nous avons déterminé une liste des informations à communiquer en début d'appels téléphoniques : le nom du chercheur, le but et les objectifs de la recherche en cours, les intentions du MELS et finalement la prise d'un rendez-vous (selon la disponibilité) ou l'envoi de la grille d'entretien par courriel en certaines occasions. Le fait de divulguer ces informations pertinentes permet conformément aux dires de Fortin, Côté & Fillion (2006), que les responsables des organisations possèdent toute l'information nécessaire pour pouvoir juger des avantages et des inconvénients de leur participation au projet de recherche. Nous avons suivi cette méthodologie afin d'assurer une uniformité dans notre approche et dans le but de prévenir convenablement les personnes sondées.

Dans plusieurs cas, la grille d'entretien a été envoyée par courriel aux répondants avant l'entrevue téléphonique afin que ceux-ci puissent prendre connaissance des questions qui seront posées. À chaque début d'entrevue, le but et les objectifs de la recherche étaient réexpliqués et les divisions ainsi que les détails de la grille d'entretien étaient présentés. Les informations étaient notées dans la grille d'entretien tout au long

de l'entrevue selon les réponses des participants (Fortin, 1996). Les entrevues étaient d'une durée moyenne de quarante minutes.

De même, il est survenu à quelques reprises que les bénévoles, les bénévoles administrateurs d'autres bénévoles et les professionnels répondent directement à la grille d'entretien par courrier électronique lorsqu'il était plus facile pour eux de répondre ainsi. Les outils d'enquête préliminaire destinés aux bénévoles, aux bénévoles administrateurs d'autres bénévoles et aux professionnels travaillant avec des bénévoles, qui allaient servir à récolter des informations pour bâtir les versions finales des outils d'enquête, visaient à sonder plus largement à travers le Québec. Entre autres, Quivy & Campenhoudt (2006) signalent que pour une mise au point adéquate de l'outil de cueillette de données, ceci nécessite une enquête préliminaire sur une partie des sujets de la population cible, en complément de la phase exploratoire. D'ailleurs, cette étape nous a permis l'élaboration de deux questionnaires. En effet, étant donné les réalités vécues complètement différentes et les réponses soumises de la part des bénévoles et des professionnels, nous avons déterminé de créer deux questionnaires uniques. C'est-à-dire, un questionnaire spécifiquement dédié aux bénévoles et l'autre aux professionnels. Cette enquête préliminaire nous a donc permis de bâtir ces questionnaires collés à la problématique de terrain de chacun de ces participants.

3.2.2 Le déroulement de l'enquête préliminaire

Les bénévoles et les administrateurs d'autres bénévoles :

Les bénévoles et les bénévoles administrateurs d'autres bénévoles ciblés par les URLS, le CQL et Sports-Québec ont été d'abord contactés par téléphone au mois de novembre et de décembre 2007. Les entrevues téléphoniques auprès de ces bénévoles se sont déroulées pendant les mois de décembre 2007 et de janvier 2008.

Pour ce qui est des bénévoles référés par les URLS, 30 personnes ont été contactées et il y a eu 18 répondants au total. Pour les bénévoles référés par le CQL, 10 personnes ont été contactées et 4 bénévoles ont participé à l’entrevue. Finalement, pour les bénévoles référés par Sports-Québec, 11 personnes ont été contactées et 4 entrevues ont été effectuées. Au total, 26 répondants bénévoles ont participé aux entrevues, dont 14 bénévoles et 12 bénévoles administrateurs d’autres bénévoles. Parmi les 26 répondants, 3 bénévoles proviennent du milieu municipal, 21 du milieu associatif et 2 du milieu des fédérations.

Tableau 2

Nombre de bénévoles ayant participé à l’enquête préliminaire
selon la région et le type de milieu

PORTRAIT DES BÉNÉVOLES				
Région	Municipalités	Associations	Fédérations	TOTAL
Montréal		1		1
Centre-du-Québec	2	1		3
Lanaudière		1		1
Abitibi		1		1
Montréal		5	1	6
Côte-Nord		2		2
TOTAL	2	11	1	14

Tableau 3

Nombre de bénévoles administrateurs d’autres bénévoles ayant participé
à l’enquête préliminaire selon la région et le type de milieu

PORTRAIT DE BÉNÉVOLES ADMINISTRATEURS D'AUTRES BÉNÉVOLES				
Région	Municipalités	Associations	Fédérations	TOTAL
Montréal		3		3
Centre-du-Québec		1		1
Lanaudière				
Abitibi		2		2
Montréal		4	1	5
Côte-Nord	(1) URLS			1
TOTAL	1	10	1	12

Tableau 4

Nombre total de bénévoles ayant participé à l'enquête préliminaire
selon la région et le type de milieu

TOTAL DES BÉNÉVOLES				
Région	Municipalités	Associations	Fédérations	TOTAL
Montréal		4		4
Centre-du-Québec	2	2		4
Lanaudière		1		1
Abitibi		3		3
Montréal		9	2	11
Côte-Nord	(1) URLS	2		3
TOTAL	3	21	2	26

Les professionnels :

Les professionnels ciblés au départ par les URLS, le CQL et Sports-Québec ont été contactés par téléphone au mois de février 2008. Les entrevues téléphoniques se sont déroulées du 1er février au 4 mars 2008. Une seule grille d'entretien a été envoyée par courriel.

En ce qui concerne les professionnels référés par les URLS, 21 personnes ont été contactées. Parmi ces personnes, 17 ont participé aux entrevues. Pour ce qui est des professionnels référés par le CQL, 6 ont été contactés et 5 ont répondu. Finalement, pour les professionnels de Sports-Québec, 3 personnes ont été contactées et 3 ont répondu. Nous avons également contacté 3 professionnels d'associations des régions de Lanaudière et de l'Abitibi-Témiscamisque. Au total, 26 répondants professionnels ont participé à l'entrevue, dont 13 du milieu municipal, 8 du milieu associatif et 5 du milieu des fédérations.

Tableau 5
Nombre total de professionnels ayant participé aux entretiens
selon la région et le type de milieu

PORTRAIT DES PROFESSIONNELS				
Région	Municipalités	Associations	Fédérations	TOTAL
Montréal	2			2
Centre-du-Québec	4	1		5
Lanaudière	3			3
Abitibi	2	1		3
Montréal		6	5	11
Côte-Nord	2			1
TOTAL	13	8	5	26

3.3 Deuxième partie : Le pré-test

La deuxième partie de ce chapitre présente la stratégie utilisée, le déroulement du pré-test ainsi que les corrections apportées aux questionnaires. Également, deux tableaux font état du taux de participation des bénévoles, des bénévoles administrateurs et des professionnels au pré-test.

3.3.1 La stratégie utilisée

Le pré-test pour les questionnaires des bénévoles et des professionnels a été réalisé du 17 au 27 mars 2008. Pour les auteurs Quivy & Campenhoudt (2006), le pré-test consiste à tester le questionnaire et à savoir si ce dernier contient toutes les informations adéquates et nécessaires à la cueillette des données. Or, afin de réaliser le pré-test, nous avons sélectionné des individus dans la liste des bénévoles et des professionnels ayant déjà participé à l'enquête préliminaire. À noter que la sélection des sujets pour l'enquête préliminaire et le pré-test a été effectuée selon la technique d'échantillonnage non-probabiliste par choix raisonné. Notamment, nous faisons référence à l'auteur Gauthier (2003) pour expliquer que dans ce cas, l'activité d'échantillonnage s'appuie sur notre jugement personnel, ce qui a permis une sélection

rapide des répondants typiques ou représentatifs de la population à l'étude. De plus, cette technique est avantageuse puisqu'elle permet d'aller directement vers les sujets concernés. Ces individus ont été déterminés selon les différents secteurs et paliers à considérer pour la recherche. Ainsi, nous avons réalisé un portrait des individus à contacter œuvrant dans des organisations de loisir et de sport aux paliers local, régional et provincial, tout en ciblant les petites, moyennes et grandes organisations municipales, associatives et fédératives de milieux urbains et ruraux. Chacun des milieux et paliers à considérer a donc participé au pré-test. Les tableaux suivants présentent la méthode utilisée pour sélectionner les participants au pré-test des questionnaires des bénévoles et des professionnels.

Tableau 6

Grille de sélection des bénévoles et des administrateurs bénévoles pour le pré-test

Nom/ Région	Municipal	Association			Fédération	Loisir	Sport
		Local	Régional	National			
Les loisirs de Fortierville (Centre-du-Québec)	x					x	
Fête au village de Wickwam (Centre-du-Québec)		x				x	
Association de Repentigny pour l'avancement de la musique (Lanaudière)			x			x	
Les clubs 4-H du Québec (Montréal)				x		x	
Fédération québécoise de la Marche (Montréal)					x	x	
Comité des loisirs de St- Louis-de-Blandford (Centre-du-Québec)	x						x
Association de soccer de Baie-Comeau (Côte-Nord)		x					x
Baseball Québec, région Rive-Sud (Montréal)			x				x
Officiels provinciaux d'athlétisme (Montréal)				x			x
Fédération québécoise d'athlétisme (Montréal)					x		x
Total	1	2	2	1	1	4	3

Tableau 7
Grille de sélection des professionnels pour le pré-test

Nom/ Région	Municipal	Association			Fédération	Loisir	Sport
		Local	Régional	National			
Service des Loisirs de Terrebonne (Lanaudière)	x					x	
Grand défi de Victoriaville (Centre-du-Québec)		x				x	
AlterGo (Montréal)			x			x	
CQL (Montréal)				x		x	
Fédération québécoise du loisir littéraire (Montréal)					x	x	
Service sport et plein air Val d'or (Abitibi)	x						x
Association balle-molle féminine de Repentigny (Lanaudière)		x					x
ARLPH Abitibi			x				x
Association Québécoise des sportifs en fauteuil roulant (AQSFRR) (Montréal)				x			x
Fédération d'athlétisme (Montréal)					x		x
Total	2	1	1	1	2	5	2

Les individus sélectionnés ont été contactés par courrier électronique et par téléphone. Lors de ce contact, le questionnaire prêt à être testé ainsi que les objectifs du pré-test ont été présentés. Les intervenants ont par la suite répondu directement sur le questionnaire et fait part de leurs corrections ou améliorations à y apporter.

Par ailleurs, du 8 au 24 avril 2008, le questionnaire a été aussi vérifié et validé par une professionnelle de l'Unité régionale de loisir et de sport du Centre-du-Québec, Madame Martine Ayotte. Le fait d'avoir demandé à un individu provenant du milieu pratique qui a une expérience avec ce type d'instrument et du problème à l'étude, nous a

permis d'avoir une lecture critique du questionnaire (Jones, 2000). Cet exercice a eu également comme but d'éviter les biais, entre autres, dans la formulation des questions. Suite à la réception de ces corrections, les questionnaires ont été bonifiés et améliorés et les versions finales ont été achevées à la fin du mois de mai 2008.

3.3.2 Le déroulement du pré-test

Suite aux contacts que nous avons effectués par courriel et par téléphone auprès des individus sélectionnés, nous avons reçu 7 réponses, dont 3 répondants pour le questionnaire des bénévoles, 3 pour les professionnels, et une conseillère de l'URLS du Centre-du-Québec, Madame Martine Ayotte qui a commenté les deux questionnaires. Parmi ces résultats, 3 participants n'ont pas émis de commentaires particuliers, soit 2 bénévoles et un professionnel. Nous avons obtenu 3 questionnaires avec des commentaires, dont 2 pour les professionnels et un pour les bénévoles.

Tableau 8

Tableau des répondants qui ont formulé ou n'ont pas formulé de commentaires

Répondants au pré-test			
	Avec des commentaires	Sans commentaire	Total
Bénévoles	2	2	4
Professionnels	3	1	4
Total	5	3	8

3.3.3 Les corrections des questionnaires

Les principales critiques que nous avons pu recevoir ont été, premièrement, la longueur des questionnaires. En effet, le nombre de pages remontait à 18 pour les bénévoles et à 19 pour les professionnels. Suite à cette indication, nous avons réduit le nombre de pages de nos questionnaires, passant à 12 pour celui des bénévoles et pour celui des professionnels. Deuxièmement, quelques répondants ont proposé de formuler

autrement ou d'ajouter quelques énoncés. Nous avons procédé à ces changements lorsque pertinents. Troisièmement, pour les questionnaires des bénévoles et des professionnels, la section 3 sur les besoins n'était pas claire pour tous les répondants, ce pourquoi nous avons décidé de la rendre plus compréhensible.

Donc, le pré-test a été l'occasion de récolter des informations pertinentes afin de finaliser les deux versions des questionnaires. Pour expliquer ces modifications aux questionnaires, Mayer (2000) affirme que le pré-test est un moyen de dépister et de résoudre les problèmes imprévus entourant l'application d'un questionnaire, entre autres, concernant la formulation des questions, la longueur du questionnaire ou d'éliminer, d'ajouter ou de clarifier certaines questions.

La section 3 sur les besoins a été une étape déterminante dans l'élaboration du questionnaire. Tel que mentionné auparavant, étant donné le peu d'études récentes entourant les besoins en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services des organisations de loisir et de sport, nous avons dû nous informer sur des études antérieures aux sujets plus ou moins apparentés. D'après Gauthier (2003), afin de dresser un éventail de tout ce qui est disponible sur une thématique, il est impératif de consulter et d'utiliser l'ensemble des technologies d'information en vue de répondre à nos besoins de recherche identifiés. Or, pour ce faire, l'ensemble de la prospection documentaire s'est effectué à la bibliothèque de l'Université du Québec à Trois-Rivières, par le biais du Catalogue de la bibliothèque et de quelques bases de données informatisées. Ainsi, pour ce mémoire, les bases de données utilisées ont été Leisure Tourism database, Sportdiscuss, ABI / inform proquest, Sociological abstract, Eric et Francis. Nous avons aussi eu recours à quelques bases de données anglophones afin d'augmenter les chances de trouver une documentation plus complète. De ce fait, nos efforts ont été concentrés plus précisément dans les ouvrages scientifiques portant sur les thèmes de la sociologie, de l'économie, de l'anthropologie, de la philosophie et du loisir, ainsi que différents sites Internet portant sur ces thématiques. Les mots clés

employés pour réaliser la prospection documentaire faisaient référence à chaque concept défini préalablement, soit bénévolat, bénévole et besoin. Les mots clés retenus pour la recherche bibliographique furent les suivants : action bénévole, historique du bénévolat, situation du bénévolat, avenir du bénévolat, action citoyenne, association / vie associative, engagement, type de soutien aux bénévoles, support, moyens, outils stratégiques, encadrement (coaching).

Ce travail d'approfondissement littéraire au niveau de sujets ou de problématiques similaires a été entrepris et ainsi adapté, ce qui nous a permis d'ajouter des éléments supplémentaires de la littérature aux questionnaires. Donc, au final le pré-test nous a permis d'orienter et de peaufiner notre recherche d'indicateurs issus de la littérature scientifique et d'ajuster notre vocabulaire à celle de la population à l'étude.

3.4 Troisième partie : L'enquête principale

Tout comme les deux autres parties, la présentation de l'enquête principale s'attarde à la stratégie utilisée ainsi qu'à son déroulement. Par la suite, les prochains paragraphes arboreront les aspects de la spécificité de cette recherche, du processus d'analyse des données, du cadre opératoire et de la validité interne et externe de cette étude.

3.4.1 La stratégie utilisée

Cette enquête s'inscrit dans une perspective d'intervention gouvernementale auprès des associations volontaires québécoises en loisir et en sport. Il s'agit d'une recherche de développement et selon Contandriopoulos, Bélanger & Nguyen (1990), la recherche de développement est l'utilisation systématique des connaissances existantes afin d'améliorer ou de développer de nouvelles connaissances scientifiques.

Subséquentement, les résultats de cette recherche viennent compléter, ajouter et renchérir la phase de conceptualisation et le problème à l'étude.

L'enquête principale s'est effectuée durant la période estivale 2008, soit du lundi 5 mai au lundi 4 août inclusivement. La date butoir pour la cueillette des données fixée au 4 août 2008 a été respectée. La démarche en vue de réaliser la collecte de données a été, tout d'abord, de mettre sur pied des répertoires des organisations municipales, des unités régionales de loisir et de sport (URLS), des associations de loisir et des fédérations de sport. Concernant ces répertoires, ils ont été bâtis à l'aide de listes préétablies qui nous ont été fournies par le MELS pour les URLS, par le CQL pour les associations de loisir, par Sports-Québec pour les fédérations de sport et par l'AQLM pour les municipalités.

Cette stratégie de recherche utilisée nous a permis d'atteindre un bassin important de candidats. En conséquence, pour faire partie de l'étude, les répondants se devaient d'être des bénévoles ou des professionnels en loisir et en sport dans chacune des 17 régions administratives du Québec. Il est important de préciser que cette étude questionnait tout autant les bénévoles et les professionnels en loisir et en sport œuvrant soit au niveau local, au niveau régional qu'au niveau provincial. À noter que l'enquête était réservée aux répondants de 18 ans et plus, dans la mesure où ces derniers détenaient les capacités de répondre au questionnaire.

La principale méthode d'échantillonnage utilisée pour cette étude fut non probabiliste par réseaux. En effet, une fois les responsables contactés, la procédure était de leur envoyer un courriel d'introduction explicatif de la recherche. Ces derniers étaient du même coup invités à nous référer à trois bénévoles et à trois professionnels de leur milieu afin qu'ils puissent répondre au questionnaire. Selon Fortin, Côté & Filion (2006), cette méthode de recrutement est basée sur la connaissance des candidats qui correspond sensiblement à des critères prédéterminés et qui permet d'aller directement

vers les répondants qui constituent l'échantillon. De plus, ces auteurs ajoutent que ce type d'échantillonnage est intéressant parce qu'il représente une occasion unique de rejoindre un grand nombre de répondants facilement accessibles. À juste titre, cette méthode est favorable puisqu'un bon nombre d'études dans le domaine du bénévolat, comme celle de Thibault & Fortier (2003), ont favorisé les échantillons facilement accessibles et représentatifs par le biais de réseaux dans les organismes où l'on retrouve de l'activité bénévole.

Également, tout comme la plupart des recherches quantitatives dans le domaine du bénévolat, telles que celles de Thibault & Fortier (2003) et de Henderson (1981), la technique de collecte de données adoptée pour cette recherche a été le questionnaire. En effet, Mayer (2000) mentionne que le questionnaire s'harmonise bien à une enquête quantitative, car il a une capacité de recueillir un maximum d'information portant sur de grands échantillons, et ce, par rapport à une situation et sur un sujet précis. Aussi, l'auteur ajoute que le questionnaire a la capacité de standardiser et de schématiser les données amassées. Cette fonction est plus qu'importante lorsque vient le temps d'analyser des données quantitatives. Or, l'étude des questions de recherche s'est faite par le biais de deux questionnaires auto administrés. C'est-à-dire, dans notre cas, que le questionnaire a été rempli par les bénévoles et les professionnels eux-mêmes, sans assistance, via Internet. Les choix qui ont guidé nos actions de mettre les questionnaires en ligne sont que cette méthode nous paraissait peu coûteuse (évite les timbres aller / retour), économique en temps (les données sont déjà informatisées) et écologique (économie de papier).

Il est important de mentionner que les candidats étaient libres de répondre ou non au questionnaire. Par ailleurs, de manière à assurer leur confidentialité, ces derniers étaient avisés de façon explicite sur la page frontispice des questionnaires, que les données recueillies ne seraient seulement utilisées qu'aux fins de ce sondage. De ce fait, aucune information personnelle en ce qui a trait au profil des candidats ne serait

divulguée. Donc, en acceptant de répondre au questionnaire, ceux-ci consentaient automatiquement à participer au sondage et à l'ensemble de l'enquête (Fortin, 1996). Pour un exemple de la page frontispice, une copie du questionnaire des bénévoles en *Appendice B* et une copie du questionnaire des professionnels en *Appendice C* sont disponibles à la fin de ce mémoire.

D'autre part, les questionnaires des bénévoles et des professionnels comme on les retrouve présentement, ont été fragmentés en 4 sections distinctes. Tout d'abord, à propos du questionnaire des bénévoles, la première section traite des outils, des stratégies et des moyens utilisés par les bénévoles dans la pratique de leur bénévolat. La deuxième section se penche sur les formes de soutien que reçoivent les organisations bénévoles de la part des professionnels. La troisième section discute des besoins des bénévoles et de leurs organisations qui seraient à considérer pour un meilleur soutien dans leurs tâches. Et finalement, la quatrième section concerne les données sociodémographiques des répondants. Pour ce qui est du questionnaire des professionnels, la première section parle des outils, des stratégies, des moyens ou des services utilisés par les professionnels pour soutenir les bénévoles dans la pratique de leur bénévolat. La deuxième section concerne les outils, les stratégies, les moyens et les services que fournissent les professionnels aux bénévoles pour la pratique de leur bénévolat. La troisième section s'exprime sur les besoins des professionnels afin que ceux-ci puissent mieux soutenir les bénévoles dans leur action. Et pour terminer, tout comme celle des bénévoles, la quatrième section du questionnaire des professionnels porte sur les données sociodémographiques des répondants.

Le questionnaire des bénévoles comportait 211 questions-énoncés et celui des professionnels 243 questions-énoncés en lien avec le cadre conceptuel. La séquence des questions a été regroupée selon les thèmes et un sous-titre a été inséré avant le début de chaque thème annonçant la transition au niveau des questions (Mayer, 2000). Également, celles-ci ont été regroupées en trois types, soit les questions fermées, les

questions à choix multiples et les questions ouvertes. En outre, comme l'explique Becker (2002), il est primordial pour une étude d'avoir une variété au niveau de ces types de questions, afin de couvrir les divers aspects d'un thème qui donnent souvent lieu à une information plus détaillée et indispensable à la compréhension des phénomènes. Pour sa part, Fortin (1996) nous aide à définir l'utilité de ces trois types de questions. D'abord, les questions fermées limitent les répondants à une série de réponses parmi lesquelles il fait son choix. De leur côté, les questions à choix multiples comportent une série de réponses possibles qui peuvent être présentées en ordre croissant ou décroissant. Tandis que les questions ouvertes sont utilisées dans un questionnaire dans le but d'obtenir plus de précision sur des aspects particuliers de la recherche. Les réponses à des questions ouvertes résultent toujours par des réponses à développement de la part des répondants.

Par contre, avant qu'ils soient livrés définitivement au public, les questionnaires ont fait l'objet d'une longue réflexion quant à leur contenu, à la formulation des questions, au type de réponses possibles, à l'ordre des sections et à l'ordre des questions. Nous nous sommes donc assurés de l'utilité de chacune des questions, de leur pertinence en relation à l'expérience vécue des sujets et de détenir un nombre suffisant de questions afin de couvrir chaque thème que nous voulions aborder. De plus, cette mise au point a servi à nous assurer, d'une part, la compréhension des questions et d'autre part, la facilité des répondants à compléter leur questionnaire respectif (Jones, 2000).

3.4.2 Le déroulement de l'enquête principale

L'enquête principale a débuté le lundi 5 mai 2008 avec l'élaboration des listes des organisations de loisir et de sport. Malgré le fait que nous avons déjà obtenu ces listes de la part du MELS pour les URLS, du CQL pour les associations de loisir, de Sports-Québec pour les fédérations de sport et de l'AQLM pour les municipalités, nous

avons dû contacter l'ensemble de ces organisations afin de compléter leurs coordonnées (personne responsable, adresses courriel et postale).

Le 4 juin 2008, nous avons émis la possibilité de mettre les deux questionnaires sur Internet afin que les bénévoles et les professionnels puissent le remplir en ligne. À ce moment, nous cherchions un moyen de rejoindre facilement les candidats et d'attirer leur attention pour que ceux-ci complètent leur questionnaire respectif. Afin de déterminer les avantages et les inconvénients d'avoir les questionnaires sur Internet, nous avons tout d'abord pris contact avec Madame Valérie Lambert, technicienne de travaux pratiques du Service de soutien pédagogique et technologique de l'UQTR, pour qu'elle puisse nous expliquer les étapes pour réaliser cette démarche. Finalement, après mûres réflexions, nous avons pris la décision de mettre les deux questionnaires sur Internet par le biais d'un serveur informatique de l'UQTR.

Pour effectuer ce travail, nous avons dû construire une matrice pour adapter les questionnaires aux logiciels BIQ (Banque Interactive de Questions) et Chopin. Le logiciel BIQ a été utilisé pour afficher le questionnaire en ligne, tandis que le logiciel Chopin a été utilisé pour exposer la page d'introduction, le formulaire de consentement et les coordonnées de l'équipe de recherche. Ensuite, avec l'aide de la matrice, nous avons entré, pour chaque questionnaire, chaque question dans le logiciel BIQ. Malgré la lourdeur de la tâche que ce travail nous a imposé en début de parcours, le jeu en valait la chandelle, car notre travail en a été grandement facilité par la suite. En effet, nous avons tiré avantage que les questionnaires soient complétés en ligne et que les données soient déjà informatisées. À titre d'exemple, il ne nous a pas été nécessaire de faire certaines tâches manuelles qui perdurent dans le temps, comme la numérotation des questionnaires et l'entrée des données dans le logiciel SPSS, puisque que le logiciel BIQ nous offrait déjà les données à partir de référents statistiques dont nous avons besoin, soit la fréquence, le pourcentage, la moyenne et l'écart-type.

Une fois les listes des organisations en main et les questionnaires entrés sur Internet, nous avons entrepris les appels téléphoniques des organisations qui figuraient sur nos listes. Nous avons donc débuté le 9 juin 2008, à tour de rôle, par des appels dans les URLS, ensuite, dans les associations de loisir et finalement, dans les fédérations de sport. Au téléphone, la méthode de fonctionnement était de divulguer aux responsables (la plupart de ces responsables étaient les directeurs généraux) notre intention d'exécuter une étude sur les besoins des bénévoles et des professionnels en loisir et en sport. Étant donné la pertinence de cette recherche en lien avec ces organisations de loisir et de sport, la majorité des dirigeants des organismes ont acquiescé à notre requête.

Par ailleurs, tout comme lors de l'enquête préliminaire, nous avons déterminé un texte d'introduction conforme à chaque responsable de façon à communiquer les informations nécessaires en début de chaque appel téléphonique : le nom des chercheurs, le but et les objectifs de la recherche en cours, les intentions du MELS et l'emplacement du questionnaire (Internet). Un exemple du message d'introduction utilisé lors des appels aux responsables des municipalités, aux URLS, aux associations de loisir et aux fédérations de sport est disponible en *Appendice D*. Nous avons suivi cette méthodologie afin d'assurer une uniformité dans notre approche et d'informer convenablement les répondants sur les visées de cette enquête.

En particulier, nous demandions aux responsables de nous acheminer par courrier électronique, les noms et les adresses courriel de trois bénévoles et de trois professionnels intéressés à participer à l'étude afin que l'on puisse leur acheminer par courriel le lien URL du questionnaire en ligne. Les organismes (directeur général ou responsable) qui étaient intéressés à participer à la recherche, n'avaient tout simplement qu'à nous faire parvenir les noms et les adresses courriel de leurs candidats. Évidemment, chaque responsable n'était pas nécessairement disponible du premier coup, alors nous avons dû logger, parfois, plusieurs appels téléphoniques au même endroit afin de rejoindre le responsable voulu. Par la suite, une fois les adresses courriel des

bénévoles et des professionnels reçues, nous leur acheminions à chacun un courriel personnalisé du lien URL pour qu'ils puissent remplir le questionnaire sur Internet. D'après Mayer (2000), le fait de transmettre un courriel de présentation de l'étude aux candidats sert de première impression. Donc, cet outil influence positivement le répondant, dans la mesure où son degré de participation est augmenté ainsi que la qualité de ses réponses. Pour un exemple des informations diffusées lors de ces courriels, nous référons les lecteurs à un modèle de l'envoi par courriel aux bénévoles en *Appendice E* et à un modèle de l'envoi par courriel aux professionnels en *Appendice F*.

Le 18 juin 2008, en contactant l'Association des Scouts du Canada, nous avons eu l'agréable surprise de discuter avec de Madame Corinne Ferrié, adjointe à la direction générale. Cette dame nous a été d'une généreuse collaboration, puisque grâce à son implication dans cette recherche, nous avons eu l'opportunité de rejoindre un bassin étonnant de 3800 bénévoles à travers 25 districts du réseau Mouvement Scout francophone québécois.

Le 7 juillet 2008, étant donné que nous n'avions pas encore rejoint les municipalités, dû au court délai en temps et l'ampleur du nombre d'appels à effectuer, nous avons décidé, pour rejoindre les professionnels des municipalités québécoises, d'utiliser la banque de membres de l'Association québécoise du loisir municipal (AQLM). Grâce à la collaboration de Madame Joëlle Derulle, agente de projet à l'AQLM, nous avons eu l'occasion de diffuser l'invitation de participer à l'étude auprès de 1800 membres municipaux par le biais du portail Internet de l'AQLM. Nous demandions également aux professionnels de chaque municipalité de nous acheminer les coordonnées (nom et courriel) de trois bénévoles œuvrant en loisir et en sport au sein de leur municipalité pour qu'ils puissent eux aussi remplir leur questionnaire respectif.

Le 8 juillet 2008, et ce, pendant une période approximative de trois semaines, nous avons débuté les relances auprès des responsables des organismes que nous avions

déjà contactés auparavant. Cette relance a été nécessaire afin de recréer un intérêt chez les candidats, de faire un rappel pour ceux qui avaient oublié de répondre ainsi que de transmettre la date limite de l'étude pour compléter le questionnaire. Donc, durant la semaine du 8 juillet 2008, des relances ont été effectuées dans les URLS, dans les associations de loisir et dans les fédérations sportives. Également, pendant cette semaine, un courriel a été envoyé à Madame Corinne Ferrié de l'Association des Scouts du Canada pour qu'elle puisse relancer les 3800 bénévoles de ce mouvement Scout. Ensuite, durant la semaine du 14 juillet 2008, nous avons réalisé les quelques relances restantes au niveau des responsables des URLS, des associations de loisir et des fédérations de sport. Finalement, le 28 juillet 2008, nous avons recontacté Madame Joëlle Derulle à l'AQLM, pour ainsi effectuer une dernière relance auprès des 1800 professionnels municipaux. Pour un modèle des informations diffusées lors de ces relances par courriel, nous référons les lecteurs à *l'Appendice G* pour un exemple de relance aux bénévoles et à *l'Appendice H* pour un exemple de relance aux professionnels.

La collecte de données s'est terminée le 4 août 2008, avec le retrait des questionnaires des bénévoles et des professionnels en ligne. Il est important de rappeler que le temps moyen consacré par les répondants pour remplir leur questionnaire était 40 minutes.

Bref, pour terminer le déroulement de l'enquête principale, le 3 octobre 2008, nous avons envoyé par courrier électronique à tous les répondants de cette étude, une lettre de remerciements personnalisée pour souligner leur excellente collaboration. Un exemple de la lettre de remerciements qui a été utilisée est disponible en *Appendice I* à la fin de ce mémoire.

3.5 Une analyse spécifique dans un vaste projet

De manière à situer clairement notre position à l'intérieur de cette étude, entreprise par le Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières, mentionnons notre implication aux étapes du processus de cette recherche divulgué ci-haut. Pour ce qui est de l'enquête préliminaire et du pré-test, il est à noter que nous avons seulement effectué les entrevues téléphoniques. C'est-à-dire du mois de décembre 2007 au mois d'avril 2008, les interviews réalisées auprès des bénévoles, des administrateurs d'autres bénévoles et des professionnels œuvrant en loisir et en sport, et ce, à l'intérieur des unités régionales de loisir et de sport (URLS), du Conseil québécois du loisir (CQL), des fédérations de Sports-Québec ainsi que des municipalités québécoises.

Nous avons principalement concentré nos efforts de recherche à la section 3.1 de chacun des questionnaires à propos des besoins des bénévoles et des professionnels. Pour les bénévoles, à cette section ils doivent déterminer leurs besoins en tant que bénévole ou les besoins de leur organisation lors de la pratique du bénévolat. Pour ce qui est des professionnels, à cette section ils doivent déterminer leurs besoins ou les besoins de leur organisation dans la pratique du bénévolat.

3.6 L'analyse des données

C'est dans le but de répondre à notre question de recherche que le processus d'analyse des données concernant les besoins des bénévoles et des professionnels s'est développé autour d'un plan d'analyse structuré et rigoureux. Tout d'abord, ce processus s'est amorcé avec une démarche d'assurance-qualité non négligeable permettant d'inspecter si tous les questionnaires ont été complétés correctement (Contandriopoulos et al., 1990). L'inspection visuelle a été effectuée avec les questionnaires situés dans la base de données informatisée BIQ.

Nous avons effectué une programmation informatique pour faciliter la saisie des données en prévision de leur traitement. À cet effet, un tableau de distribution de fréquences a été spécialement conçu à partir du logiciel Word, pour ainsi regrouper et présenter les énoncés (besoins) selon les thèmes (indicateurs) sur lesquels les bénévoles et les professionnels ont été interrogés. Cette étape a servi à classer les énoncés des questions ouvertes de manière décroissante (fréquence et pourcentage) dans les différents tableaux. De plus, dans ces tableaux, les énoncés ont été présentés en trois colonnes distinctes. La première colonne indique les énoncés (besoins) des répondants. La seconde colonne expose les fréquences obtenues concernant le nombre d'énoncés récoltés. Finalement, la troisième colonne présente, sous forme de pourcentage, le nombre d'énoncés recueillis. Par la suite, une deuxième inspection visuelle fut effectuée, mais plus particulièrement, les questionnaires ainsi que les tableaux ont été scrutés à la loupe afin d'assurer qu'aucun élément n'aurait été oublié.

Après avoir terminé cette synthèse, nous avons procédé à l'examen méthodique des énoncés. C'est-à-dire que nous avons réalisé une catégorisation et une codification sélective des données afin d'établir des rapports de forces (liens et similitudes), de façon à réduire les ambiguïtés et le nombre d'énoncés potentiellement analysables. Cet exercice systématique nous a permis de classer les énoncés. La classification de l'information a consisté à classer les faits recueillis à l'intérieur de catégories préalablement déterminées par des référents empiriques provenant du cadre opératoire à partir des techniques d'analyse retenues (Mace & Pétry, 2000). Donc, formellement, l'analyse des données s'est effectuée par une disposition systématique des valeurs numériques, et ce, à partir des énoncés dont la fréquence était la plus élevée vers ceux dont la fréquence était la moins élevée. À noter que de manière à effectuer une analyse concise des résultats de cette étude, nous avons présenté les résultats et réalisé l'interprétation des résultats sur les énoncés qui détenaient un pourcentage supérieur à 10 %. Cette décision fut prise dans le but de maximiser et de concentrer nos efforts sur l'analyse des résultats les plus récurrents et significatifs. De même que pour une

meilleure visualisation et conception des données, nous les avons présentées à partir de barres groupées avec effet 3D.

3.7 Le cadre opératoire

Selon Mace & Pétry (2000), l'établissement d'un cadre opératoire permet de retracer facilement les faits observables dans le but de vérifier la relation analytique. Or, la présentation de l'opérationnalisation des concepts et de ses sous-dimensions traduit en langage les concepts afin d'en faire bénéficier la vérification empirique. Ainsi, les concepts bénévolat et bénévole représentaient le contexte, tandis que le concept « besoin » représentait le concept principal. Ensuite, tirées de ces concepts sont nées des variables qui ont permis de vérifier de façon concrète des phénomènes beaucoup plus abstraits (Contandriopoulos et al., 1990). De ce fait, grâce à leurs caractéristiques (profil), les bénévoles et les professionnels représentaient les variables indépendantes puisque ceux-ci influencent directement, par leur changement de valeur, les variables dépendantes (Mace & Pétry, 2000). De leur côté, les variables dépendantes découlaient du concept besoin en se référant aux types de besoins. Ces variables variaient directement en fonction des variables indépendantes (Mace & Pétry, 2000). Il était alors question des variables aux niveaux technique, personnel et social.

Étant donné que les variables constituaient un référent empirique trop large, nous avons établi des indicateurs afin de les préciser. Alors, de ces trois variables dépendantes (technique, personnelle et sociale) ont découlé 12 indicateurs. À ce sujet, Mace & Pétry (2000) stipulent qu'un indicateur ajoute un niveau supplémentaire de précision à la variable et permet de classer un énoncé dans une catégorie par rapport à une caractéristique donnée. En conséquence, ces indicateurs ont été recensés lors de la revue de la littérature ainsi que dénichés lors de l'enquête préliminaire et du pré-test, ce qui a facilité le choix des indicateurs les plus pertinents. Ces indicateurs sur lesquels nous voulions recueillir de l'information sont :

- Le recrutement des bénévoles
- L'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles
- Le soutien administratif et le secrétariat
- Le soutien financier
- L'engagement des ressources humaines
- Le soutien, l'encadrement et la rétention des bénévoles
- La formation des bénévoles
- La communication entre bénévoles
- Le prêt de locaux, de terrains, d'équipements – l'entretien et la réparation
- L'organisation de projets et d'activités
- L'information et la promotion des projets et des activités
- La reconnaissance et la valorisation des bénévoles

Ensuite, la fonction principale des indicateurs était de permettre de traduire le plus fidèlement possible et de façon empirique les concepts (Gauthier, 2009). En ayant en tête que ce sont les indicateurs qui ont le niveau de mesure le plus concret, nous avons, à partir de cet énoncé, attribué un niveau de mesure. Ainsi, la catégorisation numérique fut le niveau de mesure choisi, puisqu'en ce qui nous concerne, cette unité a été très précise lorsqu'il a été question d'obtenir en fréquence et en pourcentage les données amassées.

Dans tout ce processus, nous jugeons que ce choix méthodologique est pertinent et correspond bien à nos objectifs de recherche et du même coup, garantit la fidélité de l'analyse des résultats. En d'autres mots, ce processus nous permet de faire ressortir clairement les rapports de force tout en permettant de les harmoniser conformément au processus d'analyse relié aux besoins des bénévoles et des professionnels en loisir et en sport.

C'est ainsi que nous décrivons le champ spécifique qui sera étudié dans le cadre de ce présent mémoire. Il ne faut pas passer outre que ce travail de recherche est effectué en concomitance avec les orientations et les balises déterminées conjointement par l'équipe de recherche du Laboratoire en loisir et vie communautaire et du MELS. Notre participation à cette étude d'envergure dont le commanditaire est le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, nous permet ainsi d'avoir accès à un échantillon diversifié, d'éviter les frais rattachés à une telle recherche et d'utiliser à bon escient l'information générale récoltée par cette enquête.

3.8 La validité interne et externe

Dans toute recherche, le chercheur doit faire preuve de vigilance en prenant les moyens méthodologiques nécessaires pour réduire au minimum les biais afin de renforcer la validité interne et externe des résultats. Tel que mentionné par Fortin, Côté & Fillion (2006), la validité externe ne peut être appréciée que si les conditions pour assurer la validité interne sont suffisantes. Or, dans cette étude nous avons employé les méthodes nécessaires afin de nous assurer de la validité interne et externe des résultats. Entre autres, pour nous assurer d'obtenir une étendue d'échantillon significative, nous avons tout d'abord adopté la sélection non-probabiliste des individus et des organismes ou associations, ce qui permet à l'ensemble des organisations aux plans provincial, régional, local et municipal de loisir et de sport du Québec d'être représentées. Un autre élément mis en œuvre afin de nous assurer que notre étude soit valide, est que nous nous sommes garantis d'obtenir une représentativité spécifique du milieu. En conséquence, les répondants recensés provenaient tous d'organisations de loisir et de sport, mais plus précisément des URLS, des associations de loisir, des fédérations de sport, ou des municipalités québécoises. D'autant plus que le contexte dans lequel œuvrent ces individus est sensiblement le même, c'est-à-dire que les bénévoles et les professionnels qui travaillent dans ces organisations sont exposés à des situations similaires au niveau des problèmes rencontrés, des difficultés vécues ou des

besoins pressants. Cet élément ajoute à la validité externe puisque les répondants évoluent tous en loisir et en sport. L'auteur Gauthier (2009) corrobore ces dires en appelant ces précautions, « les conditions expérimentales de recherche ». Effectivement, tel que mentionné dans son ouvrage qui s'intitule « De la problématique à la collecte des données », les résultats sont représentatifs de la situation réelle vécue dans la mesure où les conditions au moment de l'étude sont les mêmes que dans la vie de tous les jours. À titre d'exemple, cette façon de fonctionner nous a permis de recueillir dans notre étude des répondants qui œuvrent depuis seulement 3 mois dans des organisations et d'autres qui y œuvrent depuis plus de 3 ans. En ce sens, ces individus n'ont pas tous le même niveau de connaissances de leur environnement. De plus, leur perspective et leur vision de leur organisme bénévole ne sont pas les mêmes pour chacun. Cette distinction amène du même coup un enrichissement et une diversité (une extrémité à une autre) dans les réponses des candidats.

Les « individus-témoins » avec qui se sont déroulés l'enquête préliminaire et le pré-test, sont d'autres éléments qui confirment la validité de l'étude. En fait, l'enquête préliminaire et le pré-test ont été effectués avec des individus ayant les mêmes caractéristiques et qui travaillent dans les mêmes conditions que ceux qui ont participé à l'enquête principale. Donc, pour le bien de cette recherche, nous pouvons comparer scientifiquement les individus qui ont participé à l'enquête préliminaire, au pré-test et ceux qui ont participé à l'enquête principale. Cette remarque est très significative selon Gauthier (2009), puisque, avec cette équivalence au niveau des répondants, il devient ainsi plus évident d'effectuer des liens de causalité. Il est important aussi de mentionner, en terme de validité interne, que l'enquête préliminaire, le pré-test et l'enquête principale ont été réalisés en ordre chronologique. Cette considération est très importante en recherche, puisque selon Mayer (2000), les répondants qui ont participé à la fois à l'enquête préliminaire et au pré-test et à l'enquête principale évoluent de manière similaire, au même titre que la recherche.

Dans un autre ordre d'idées, certaines façons de faire utilisées confirment la pertinence et la fidélité de cette étude. Entre autres, les résultats ont été interprétés et analysés de manière objective et neutre. En d'autres mots, il n'y a aucun biais qui puisse découler du chercheur, puisque celui-ci n'avait aucunement d'attentes et d'anticipation envers les résultats recueillis. Les données ont été analysées de façon transparente et les conclusions ont été tirées à partir des résultats réellement obtenus.

D'emblée, avec ces constatations, nous croyons que du côté pratique, les résultats et les conclusions tirés de cette étude sont d'autant plus crédibles et peuvent être généralisables, en plus d'être utiles à d'autres populations ou à d'autres contextes que ceux considérés dans notre étude. Il est important de se rappeler qu'il y a très peu d'écrits récents concernant ce sujet d'étude et que les besoins des organisations bénévoles sont de plus en plus pressants. Ces carences nous amènent donc à croire que les résultats obtenus pourraient améliorer et aider de beaucoup les conditions actuellement vécues par d'autres organisations volontaires qui œuvrent dans les différentes sphères du bénévolat.

Quatrième chapitre

Résultats

4. RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats des questions ouvertes de l'étude en cours à propos des besoins des bénévoles et des professionnels. De manière à donner un ordre logique à la présentation de ces données, ce chapitre a été divisé en trois sous-sections. Ces sous-sections nous offrent la possibilité d'obtenir une description davantage détaillée des répondants au sondage.

Entre autres, il y a la sous-section « portrait des professionnels » où sont présentées leurs caractéristiques sociodémographiques (le sexe, l'âge, le niveau d'étude complété, le champ d'intervention, la situation professionnelle), leurs organisations bénévoles (la région de provenance, le poste occupé, le palier d'intervention principal, le type de bénévole qu'ils côtoient) et la présentation des différents résultats avec l'aide de figures concernant les besoins des professionnels qui travaillent avec des bénévoles et de leur organisation. Pour terminer, il y a la partie « épilogue des résultats » qui fait état des besoins les plus criants des professionnels et de leur organisation.

De même, il y a la sous-section « portrait des bénévoles ». Il est question dans cette sous-section de leurs données sociodémographiques (le sexe, l'âge, la situation familiale, le niveau d'étude complété, la situation professionnelle), de leurs organisations bénévoles (la région de provenance, le palier d'intervention, le nombre d'organisation où ils effectuent du bénévolat, la tâche et la catégorie de la tâche réalisée) et la présentation globale des résultats avec des figures au plan des besoins des bénévoles en loisir et en sport. De plus, la partie « épilogue des résultats » fait état des besoins les plus criants chez les bénévoles.

Mais tout d'abord, commençons avec la première sous-section qui s'intitule « le taux de réponses aux questionnaires ». Celle-ci nous dresse, avec l'aide de référents statistiques, une représentation systémique des bénévoles et des professionnels qui ont participé à l'enquête selon leur organisation de provenance, soit les unités régionales de loisir et de sport, les associations de loisir, les fédérations sportives ainsi que les municipalités québécoises. Afin de comptabiliser ce taux de réponse, sont présentés en chiffres, dans des tableaux, le nombre de questionnaires envoyés et le nombre de questionnaires reçus. Somme toute, cette façon d'exposer ces données nous permet de jeter un regard éclairé sur le nombre de bénévoles et de professionnels qui ont participé à l'enquête.

4.1 Le taux de réponses aux questionnaires

4.1.1 Les bénévoles

Au final, pour cette étude, le questionnaire a été acheminé par courriel à 3976 bénévoles œuvrant au sein des URLS, des associations de loisir, des fédérations de sport et des municipalités québécoises. Le nombre de questionnaires complétés par les bénévoles est de 338 pour un taux de réponse global de 8.50 %.

Tableau 9
Nombre de bénévoles ayant participé à l'enquête

REPRÉSENTATION DES BÉNÉVOLES			
Organismes	Questionnaires envoyés	Questionnaires reçus	Taux de réponse
URLS	44	13	29.55 %
CQL	3828	253	6.61 %
Fédérations	82	66	80.49 %
Municipalités	23	6	26.09 %
Total	3976	338	8.50 %

4.1.2 Les professionnels

Du côté des professionnels, le questionnaire a été acheminé par courriel à 1968 professionnels qui travaillent dans les URLS, les associations de loisir, les fédérations de sport et les municipalités québécoises. Le nombre de questionnaires complétés par les professionnels est de 119 pour un taux de réponse absolu de 6.05 %.

Tableau 10
Nombre de professionnels ayant participé à l'enquête

REPRÉSENTATION DES PROFESSIONNELS			
Organismes	Questionnaires envoyés	Questionnaires reçus	Taux de réponse
URLS	43	21	48.84 %
CQL	48	32	66.67 %
Fédérations	77	44	57.14 %
Municipalités	1800	22	1.22 %
Total	1968	119	6.05 %

Fait à considérer pour cette étude, nous avons rejoint au total 15 unités régionales de loisir et de sport, 51 associations de loisir, 63 fédérations sportives et 1800 municipalités.

En conséquence, comme on peut le constater dans les tableaux ci-dessus, chacun des milieux est représenté. En effet, ces tableaux nous présentent en chiffre la diversité des bénévoles et des professionnels qui ont participé à l'enquête. À noter que pour cette recherche, la résultante n'était pas nécessairement de recueillir un nombre impressionnant de répondants, mais bien d'obtenir une représentativité des répondants dans la mesure où l'ensemble des secteurs, soit les URLS, les associations de loisir, les fédérations de sport et les municipalités étudiées étaient représentées (Quivy & Campenhoudt, 2006). Également, pour confirmer ces dires, les auteurs Fortin, Côté & Fillion (2006) expliquent que la représentativité d'un échantillon se détermine lorsque ses caractéristiques s'apparentent le plus possible à la population cible.

4.2 Le portrait des bénévoles

Nous retrouvons dans l'ordre à l'intérieur de cette section, les données sociodémographiques des bénévoles selon le sexe, l'âge, la situation familiale, le niveau d'étude complété et la situation professionnelle; les données des bénévoles dans les organisations volontaire telles que la région de provenance, le palier d'intervention, le nombre d'organisations où ils effectuent du bénévolat, la tâche et la catégorie de la tâche réalisée; la présentation des résultats au niveau des besoins des bénévoles en loisir et en sport. Enfin, la partie « épilogue des résultats » relève les besoins les plus criants chez les bénévoles et leurs organisations.

4.2.1 Les données sociodémographiques des bénévoles

D'entrée de jeu, 53.25 % des bénévoles (180 répondants) à l'étude sont de sexe féminin et 46.75 % (158 répondants) sont de sexe masculin. L'âge de ces bénévoles varie entre 20 ans et 74 ans. La moyenne d'âge de l'ensemble de ces individus est de 45.44 ans.

En ce qui concerne la situation familiale, la plupart des bénévoles, c'est-à-dire 61.54 % (208 répondants) sont mariés. Tandis que 19.23 % (65 répondants) sont en union libre, 13.02 % (44 répondants) d'entre eux sont célibataires, 4.14 % (14 répondants) sont séparés et 2.07 % (7 répondants) sont divorcés.

Pour ce qui est du niveau d'étude complété, 37.87 % des bénévoles (128 répondants) possèdent un diplôme universitaire de premier cycle et se retrouvent en faible majorité. Suivent, deuxième, 28.11 % (95 répondants) avec un diplôme d'études collégiales et troisième, 14.79 % (50 répondants) les diplômés universitaires de deuxième et troisième cycle. Au quatrième rang, 12.13 % des bénévoles (41 répondants)

détiennent un diplôme d'études professionnelles et au cinquième rang, 7.10 % (24 répondants) sont détenteurs d'un diplôme d'études secondaires.

Au moment de collaborer à l'étude, 70.41 % (238 répondants) disposaient d'un travail à temps plein et 15.68 % (53 répondants) étaient à la retraite. Ensuite, suivant de près, 6.82% (23 répondants) avaient un travail à temps partiel et 5.92 % (20 répondants) étaient aux études. Pour terminer, seulement 1.18 % (4 répondants) se retrouvaient en situation de chômage.

Somme toute, 338 bénévoles ont participé à l'étude et 74.85 % (253 répondants) parmi ces derniers œuvrent au niveau des associations de loisir, 19.53 % (66 répondants) au niveau des fédérations de sport, 3.85 % (13 répondants) au niveau des unités régionales de loisir et de sport ainsi que 1.78 % (6 répondants) au niveau des municipalités.

Par ailleurs, 19.53 % des bénévoles (66 répondants) proviennent de la région de l'Île de Montréal, 13.90 % (47 répondants) de la Montérégie (Saint-Hyacinthe 6, Longueuil 5), 11.24 % (38 répondants) de l'Outaouais (Gatineau 13) et 10.95 % (37 répondants) de la région de la Capitale nationale. 7.40 % (25 répondants chacun) représentent les régions du Centre-du-Québec (Drummondville 11, Victoriaville 6) et de la Mauricie (Trois-Rivières 14, Shawinigan 4). En outre, 5.03 % (17 répondants chacun) représentent les territoires de Chaudière-Appalaches (Lévis 11) et des Laurentides. De leur côté, 4.44 % (15 répondants) proviennent de la Ville de Laval, 3.85 % (13 répondants) de la région de Lanaudière et à égalité 2.66 % (9 répondants chacun) proviennent des régions de la Côte-nord (Sept-Îles 7) et de l'Estrie (Sherbrooke 5). Ensuite, dans l'ordre, 1.78 % (6 répondants) proviennent de l'Abitibi-Témiscaminque (Rouyn-Noranda 3, Val d'Or 2), 1.48 % (5 répondants) du Bas-Saint-Laurent (Rimouski 2), 1.18 % (4 répondants) de la Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine, 0.89 % (3 répondants)

du Saguenay / Lac Saint-Jean et fermant la marche pour ce qui est des régions recensées, 0.59 % (2 répondants) du Nord-du-Québec.

D'autre part, 62.72 % des bénévoles (212 répondants) proviennent du palier d'intervention local ou municipal, 21.30 % (72 répondants) du palier régional ou territorial (MRC), 10.06 % (34 répondants) du palier provincial et 5.92 % (20 répondants) du palier national ou international.

Concernant le nombre d'organismes dans lesquels les répondants effectuent du bénévolat en loisir ou en sport, 61.54 % des bénévoles (208 répondants) ont répondu un organisme, 22.19 % des bénévoles (75 répondants) ont répondu deux organismes et 10.95 % des bénévoles (37 répondants) ont spécifié trois organismes. Par la suite, 2.66 % des bénévoles (9 répondants) ont affirmé faire du bénévolat dans quatre organismes, 2.07 % des bénévoles (7 bénévoles) dans cinq organismes, 0.30 % des bénévoles (1 répondant chacun) dans sept organismes et un autre dans dix organismes.

À propos de la catégorie de la tâche bénévole essentiellement effectuée dans leur organisme principal, 51.78 % (175 répondants) ont mentionné des tâches reliées à l'administration (C.A., comité organisateur, comité de direction, etc.), 43.20 % (146 répondants) affirment réaliser des tâches spécialisées (entraîneurs, moniteurs sportifs, animateurs, etc.) et 5.03 % (17 répondants) exécutent une forme de soutien (aide diverse ou occasionnelle, etc.). À l'intérieur même de ces tâches bénévoles, 67.75 % (229 répondants) ont signalé que leur principale tâche consistait à gérer d'autres bénévoles et 32.25 % (109 répondants) n'ont pas à gérer d'autres bénévoles.

4.2.2 La présentation des résultats des bénévoles

On retrouve dans cette sous-section appuyés de figures et de textes, les résultats des besoins des bénévoles au niveau du recrutement des bénévoles; de l'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles; du soutien administratif et du secrétariat; du soutien financier; de l'engagement de ressources humaines; du soutien, de l'encadrement et de la rétention des bénévoles; de la formation des bénévoles; de la communication entre bénévoles; des prêts de locaux, des terrains, des équipements, de l'entretien et des réparations; de l'organisation de projets et d'activités; de l'information et de la promotion de projets et d'activités; de la reconnaissance et de la valorisation des bénévoles. Il est important de noter que la séquence des figures suit l'ordre des 12 questions établies dans le questionnaire des bénévoles.

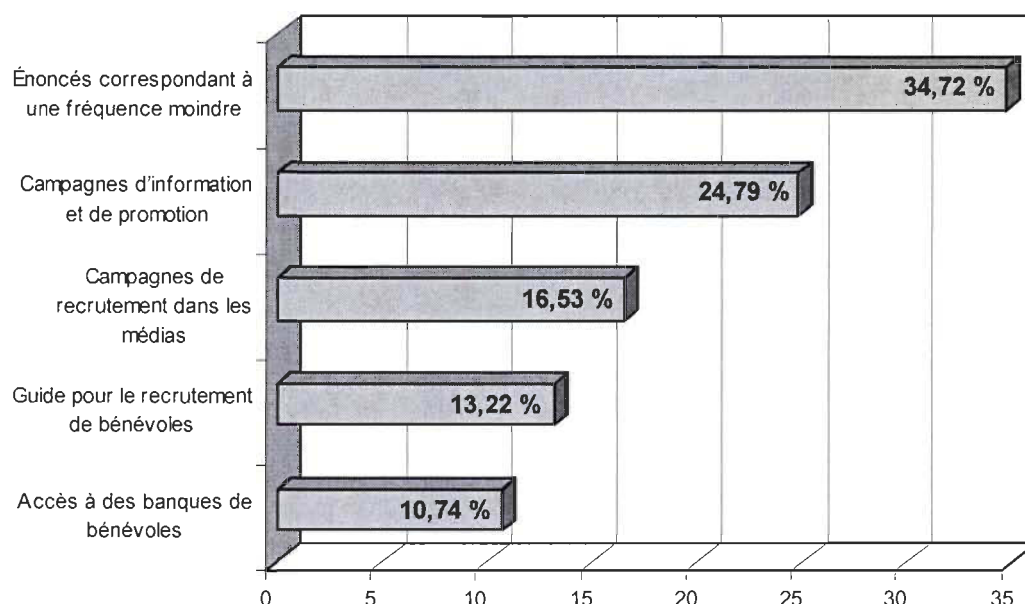


Figure 2. Distribution des besoins des bénévoles au niveau du recrutement des bénévoles.

Chez les 121 bénévoles qui ont répondu à la question sur les besoins en recrutement, 24.79 % (30 répondants) ont ressorti qu'il était nécessaire de procéder à des campagnes d'information et de promotion auprès de la population. Dans le même ordre d'idées, 16.53 % des bénévoles (20 répondants) ont affirmé le besoin d'effectuer des campagnes de recrutement dans les médias à travers les babillards électroniques, les journaux, les bulletins municipaux, les écoles ou Internet. D'autre part, 13.22 % des bénévoles (16 répondants) ont manifesté un intérêt pour le développement d'un guide pratique qui touche particulièrement les aspects du recrutement de bénévoles. Également, pour améliorer le recrutement, 10.74 % des bénévoles (13 répondants) ont réclamé le besoin d'avoir un accès à des banques de bénévoles. En comparant les éléments du graphique, on remarque que 34.72 % des bénévoles (42 répondants) ont répondu un énoncé correspondant à une fréquence moindre. Dans cette optique, afin de

s'enquérir de ces éléments, nous offrons la possibilité aux lecteurs de consulter le tableau # 11 à l'*Appendice J*.

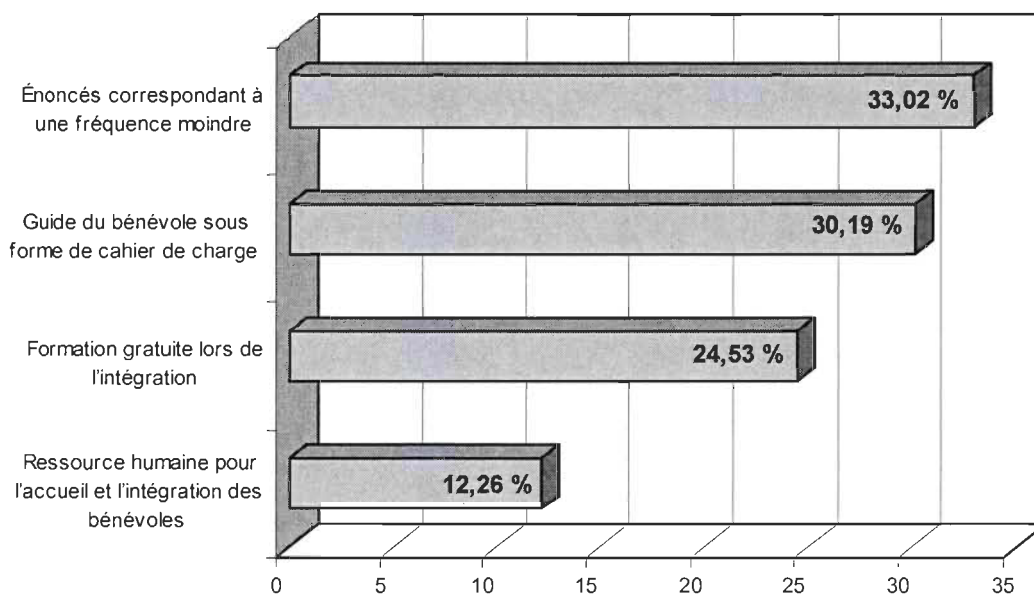


Figure 3. Distribution des besoins des bénévoles au niveau de l'accueil et de l'intégration des nouveaux bénévoles.

Au total, 106 bénévoles ont répondu à la question sur l'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles. De ce nombre, 30.19 % (32 répondants) souhaitent obtenir un guide du bénévole sous forme de cahier de charge afin d'avoir une description précise de leurs rôles, de leurs responsabilités, de leurs tâches, de leurs privilèges et des ressources disponibles en relation avec les différents services dispensés par les organisations. Par la suite, 24.53 % (26 répondants) mentionnent l'utilité de recevoir une formation gratuite lors de leur intégration. Il ne faut pas passer outre que 12.26 % des bénévoles (13 répondants) aimeraient qu'une ressource humaine permanente soit affectée de manière à maximiser leur accueil et leur intégration dans les organisations. Ensuite,

33.02 % des bénévoles (35 répondants) ont formulé un énoncé réunissant une fréquence moindre. Nous pouvons prendre connaissance de ces énoncés en visionnant le tableau # 12 à l'*Appendice J*.

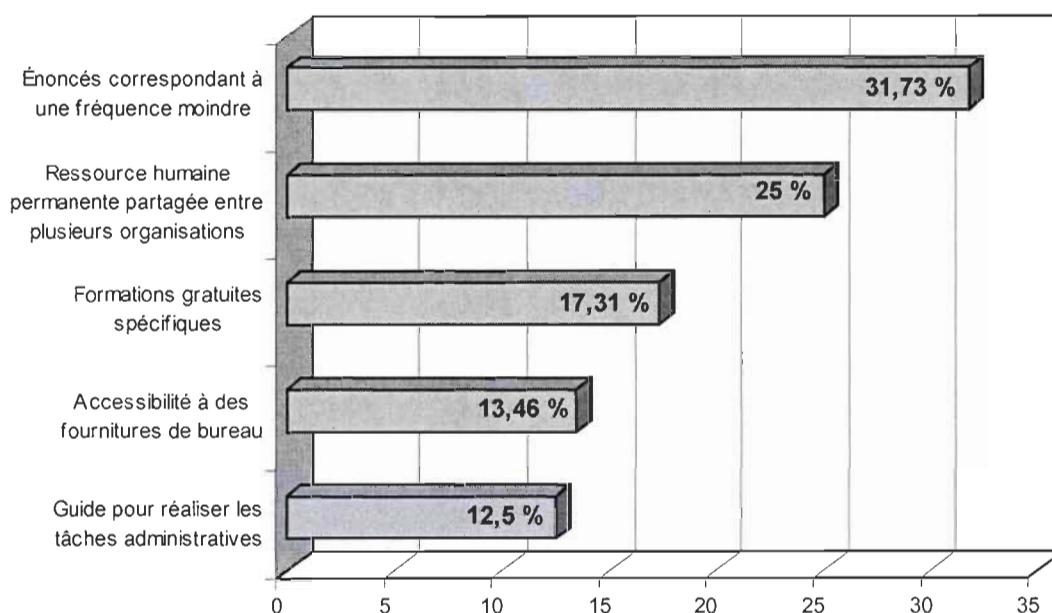


Figure 4. Distribution des besoins des bénévoles au niveau du soutien administratif et du secrétariat.

En se référant aux besoins des 104 bénévoles qui ont réagi à la question concernant l'administration et le secrétariat, on constate que 25 % (26 répondants) désirent qu'une ressource humaine permanente soit engagée pour réaliser un ensemble de tâches administratives, telles que la rédaction de lettres ou des demandes de commandites. Ensuite, 17.31 % des bénévoles (18 répondants) aimeraient recevoir des formations gratuites spécifiques, plus particulièrement lors de la rédaction de procès-verbaux et des rapports de fin d'année. Puis, 13.46 % des bénévoles (14 répondants) revendiquent une accessibilité accrue à des fournitures de bureau, comme un téléphone,

un ordinateur, une imprimante, un photocopieur et un cellulaire. Également, 12.50 % des bénévoles (13 répondants) tiennent comme discours qu'un guide présentant la description de poste et les listes des procédures légales et gouvernementales serait grandement utile pour réaliser les tâches administratives. Finalement, 31.73 % des bénévoles (33 répondants) ont soulevé des éléments ayant une fréquence moindre. Afin de visualiser l'ensemble de ces éléments, nous vous invitons à consulter le tableau # 13 à l'*Appendice J*.

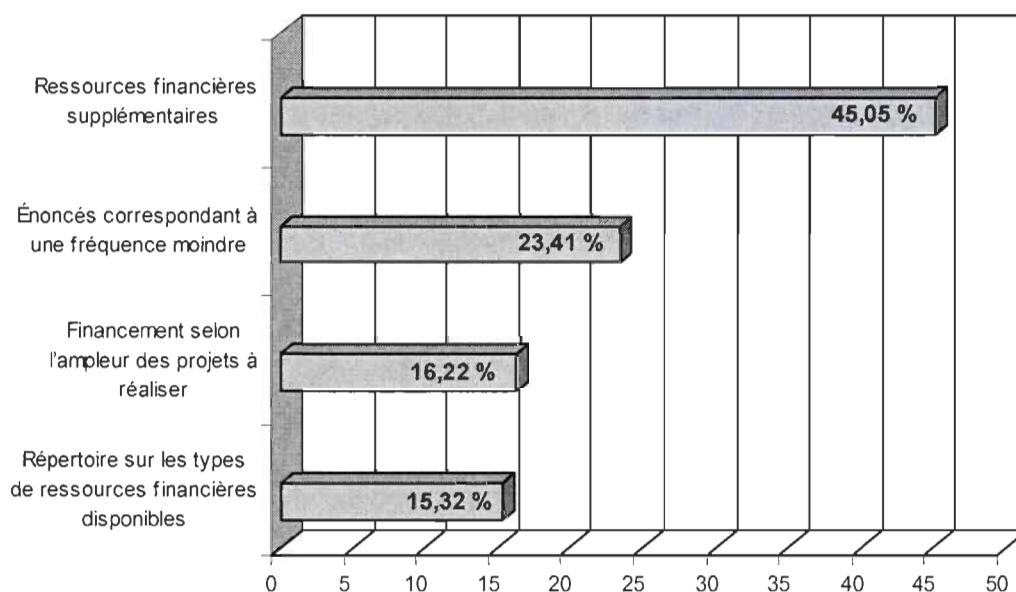


Figure 5. Distribution des besoins des bénévoles au niveau du soutien financier.

Des 111 bénévoles qui ont contribué à cette question sur les besoins au niveau financier, 45.05 % (50 répondants) veulent disposer de ressources financières supplémentaires provenant des divers paliers de gouvernement et des entreprises privées. Ensuite, 16.22 % des bénévoles (18 répondants) ont émis le désir de recevoir du financement selon l'ampleur des projets à réaliser. Subséquemment, 15.32 % des

bénévoles (17 répondants) aimeraient, sous forme de répertoire, davantage d'information sur les types de ressources financières disponibles. Tel qu'indiqué dans le graphique, 23.41 % des bénévoles (26 répondants) ont soumis des éléments d'une fréquence moindre. Nous pouvons avoir une idée de l'assortiment de ces éléments en observant le tableau # 14 à l'*Appendice J*.

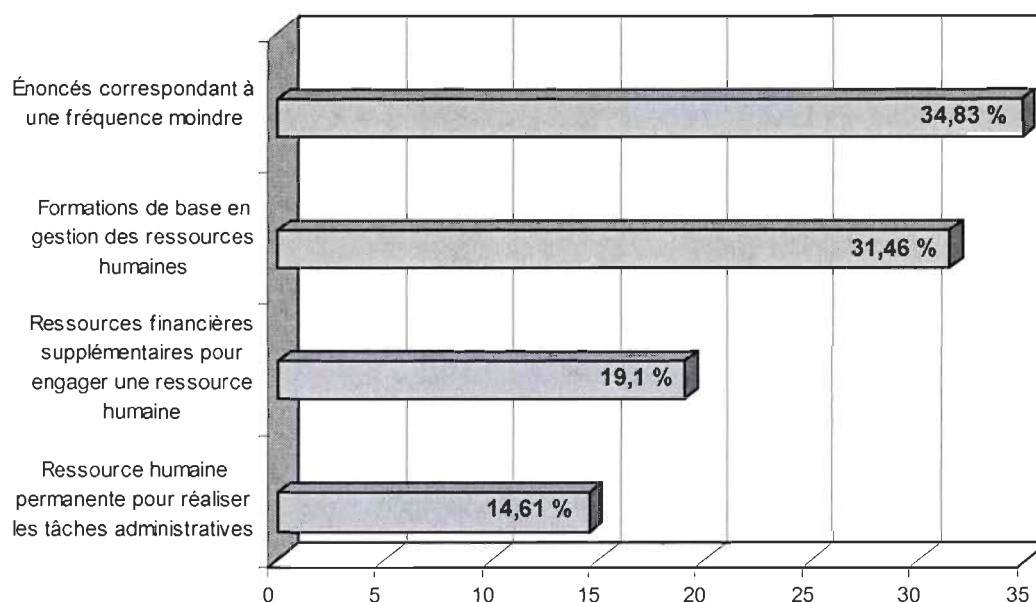


Figure 6. Distribution des besoins des bénévoles au niveau de l'engagement de ressources humaines.

Pour sa part, ce graphique présente les besoins de 89 bénévoles au plan de l'engagement de ressources humaines. Or, 31.46 % des bénévoles (28 répondants) ont identifié, comme besoin primaire, la nécessité de suivre certaines formations de base en gestion des ressources humaines, telles que l'élaboration d'un carnet des tâches et le processus d'évaluation des bénévoles. Deuxièmement, 19.10 % des bénévoles (17 répondants) aimeraient que leur organisme se voit attribuer des ressources

financières supplémentaires pour engager une ressource humaine. Troisièmement, 14.61 % des bénévoles (13 répondants) affirment le besoin d'avoir une ressource humaine permanente afin que celle-ci puisse exécuter les tâches complexes reliées à l'administration et au secrétariat. Puis, 34.83 % des bénévoles (31 répondants) relèvent des éléments ayant une fréquence inférieure. Nous pouvons prendre connaissance de ces éléments en regardant le tableau # 15 à l'*Appendice J*.

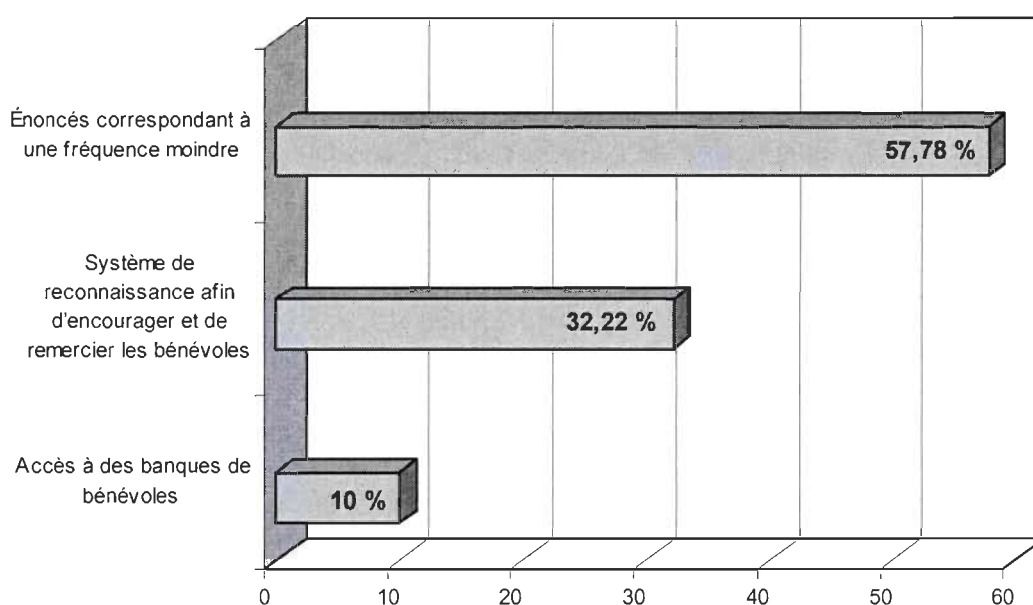


Figure 7. Distribution des besoins des bénévoles au niveau du soutien, de l'encadrement et de la rétention des bénévoles.

Ces résultats témoignent que parmi les 90 bénévoles qui ont répondu à cette question, il y a 32.22 % de ceux-ci (29 répondants) qui ressentent le besoin que soit instauré, pour chaque organisation volontaire, un système adéquat de reconnaissance afin d'encourager et de remercier quotidiennement les bénévoles. De plus, 10 % d'entre eux (9 répondants) souhaitent avoir un accès à des banques de bénévoles de manière à ne

pas surcharger les plus actifs. On remarque que 57.78 % des bénévoles (52 répondants) ont soumis des réponses correspondant à une fréquence inférieure. De manière à prendre connaissance des ces réponses, nous suggérons aux lecteurs de consulter le tableau # 16 à l'*Appendice J*.

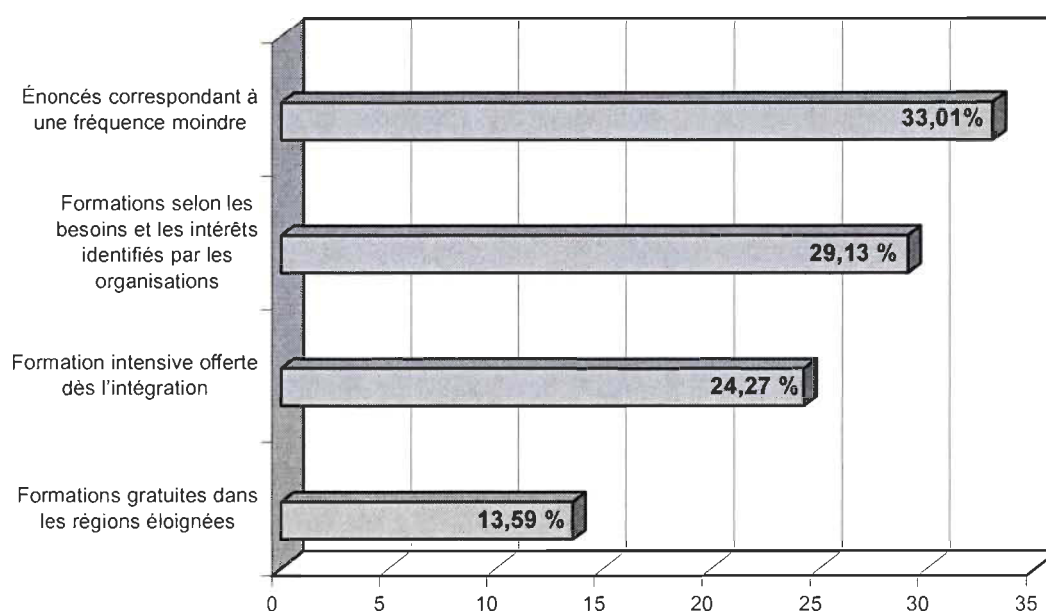


Figure 8. Distribution des besoins des bénévoles au niveau de la formation des bénévoles.

On remarque en tout premier lieu que parmi les 103 bénévoles qui ont consenti à cette question, 29.13 % (30 répondants) perçoivent un besoin de recevoir davantage de formations selon les besoins et les intérêts identifiés par les organisations. En deuxième lieu, 24.27 % des bénévoles (25 répondants) aimeraient qu'une formation intensive leur soit offerte dès l'intégration. En troisième lieu, 13.59 % des bénévoles (14 répondants) estiment que des formations gratuites, et ce, dans les régions éloignées, doivent être dispensées. Nous constatons que 33.01 % des bénévoles (34 répondants) ont suggéré des

éléments ayant une fréquence inférieure. Ainsi, afin de prendre connaissance de ces éléments, nous conseillons aux lecteurs de se diriger au tableau # 17 à l'*Appendice J*.

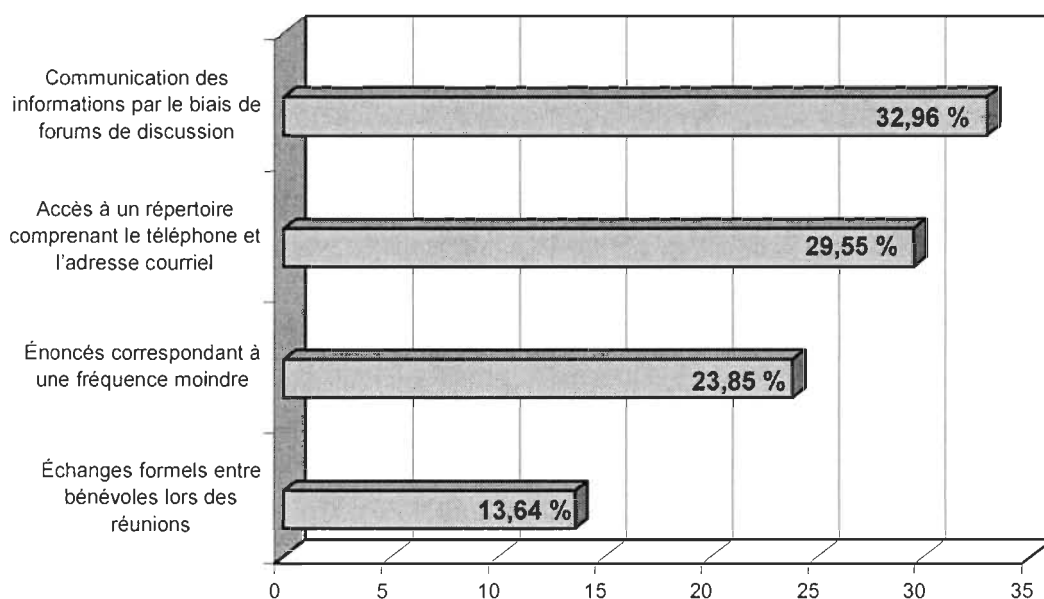


Figure 9. Distribution des besoins des bénévoles au niveau de la communication entre bénévoles.

Des 88 bénévoles qui se sont engagés à répondre à cette question sur les besoins en communication, 32.96 % (29 répondants) expriment une nécessité au niveau de la communication des informations internes des organisations par le biais de forums de discussion. D'ailleurs, il semble pertinent pour 29.55 % des bénévoles (26 répondants), qu'ils aient accès à un répertoire des bénévoles comprenant le téléphone et l'adresse courriel de chacun des membres. D'autre part, en examinant le graphique, on s'aperçoit que 13.64 % des bénévoles (12 répondants) aimeraient qu'il y ait plus d'échanges formels entre bénévoles lors des réunions. Somme toute, 23.85 % des bénévoles

(21 répondants) ont allégué des éléments ayant une fréquence moindre. Nous suggérons aux lecteurs d'examiner ces éléments en se dirigeant au tableau # 18 à l'*Appendice J*.

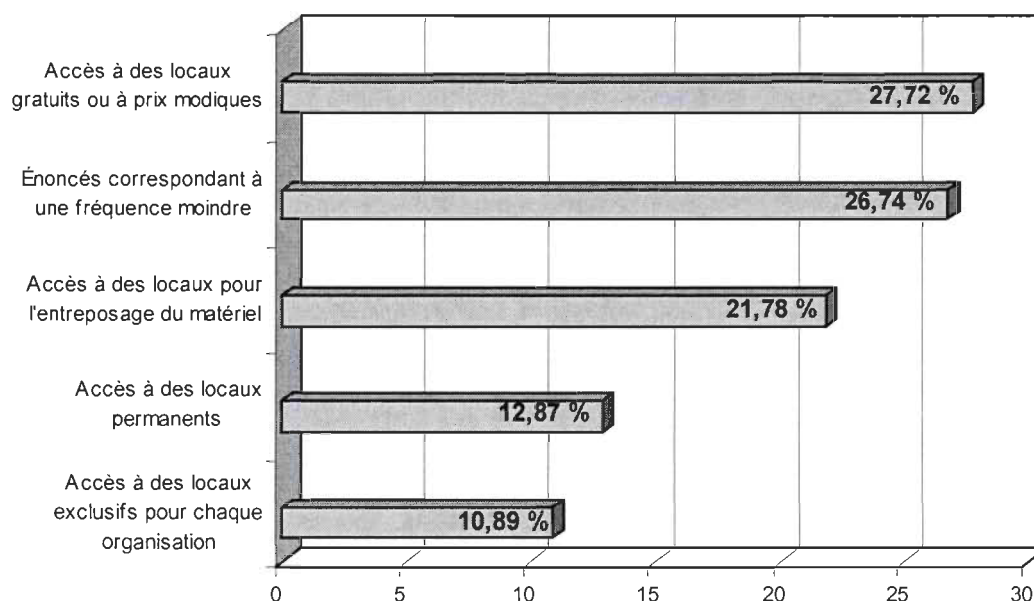


Figure 10. Distribution des besoins des bénévoles au niveau des prêts de locaux, des terrains, des équipements, de l'entretien et des réparations.

En ce qui a trait à la répartition des 101 bénévoles qui ont collaboré à cette question, 27.72 % de ceux-ci (28 répondants) manifestent le besoin d'avoir accès à des locaux gratuits ou à prix modiques. Au deuxième rang, 21.78 % des bénévoles (22 répondants) exigent un accès à des locaux adéquats pour l'entreposage du matériel. Au troisième rang, 12.87 % des bénévoles (13 répondants) ont signalé le désir d'obtenir des locaux permanents accessibles en tout temps. Puis, au quatrième rang, 10.89 % des bénévoles (11 répondants) demandent d'avoir des locaux exclusifs à chaque organisation. En rapport avec la dernière portion du graphique, 26.74 % des bénévoles (27 répondants) ont souligné des éléments possédant une fréquence moindre. Il est

possible de prendre connaissance de ces éléments en se référant au tableau # 19 à l'Appendice J.

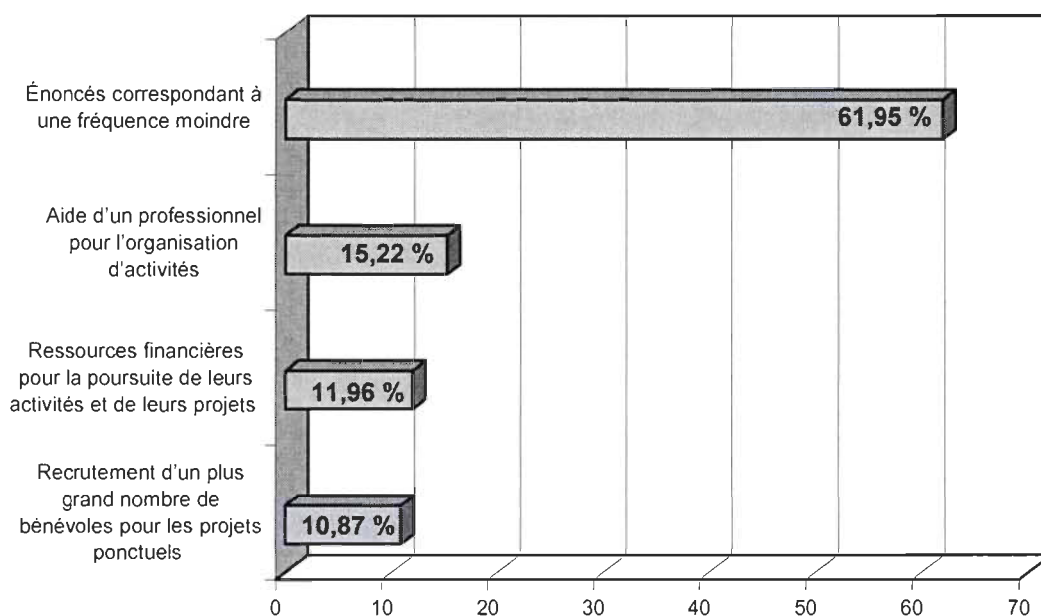


Figure 11. Distribution des besoins des bénévoles au niveau de l'organisation de projets et d'activités.

Des 92 bénévoles qui se sont affirmés sur cette question en matière d'organisation de projets et d'activités, 15.22 % d'entre eux (14 répondants) ont relevé la nécessité de recevoir l'aide d'un professionnel à titre de guide et de conseiller en organisation d'activités. De plus, 11.96 % des bénévoles (11 répondants) souhaitent obtenir des ressources financières supplémentaires pour la poursuite de leurs activités et de leurs projets. En outre, 10.87 % des bénévoles (10 répondants) ont indiqué le besoin de recruter un plus grand nombre de bénévoles pour les projets ponctuels. Manifestement, 61.95 % des bénévoles (57 répondants) ont relevé des éléments

disposant d'une fréquence moindre. Nous pouvons avoir un aperçu de ces éléments en examinant le tableau # 20 à l'*Appendice J*.

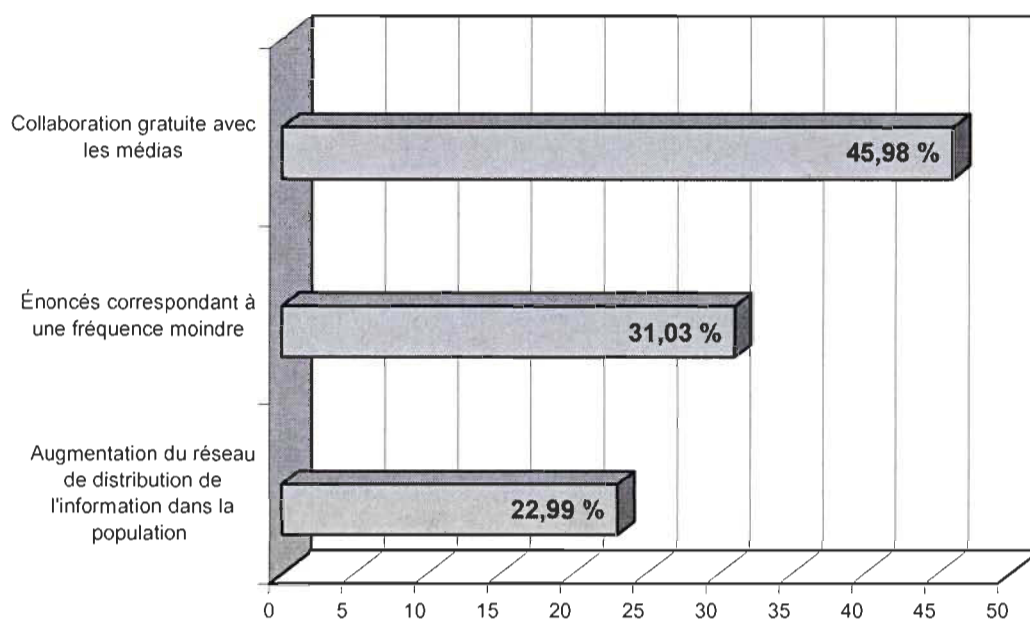


Figure 12. Distribution des besoins des bénévoles au niveau de l'information et de la promotion de projets et d'activités.

Parmi les 87 bénévoles qui ont répondu à cette question, il appert dans le graphique ci-haut que 45.98 % (40 répondants) demandent une collaboration gratuite avec les médias pour ce qui est de l'information et de la promotion de projets et d'activités. Toujours en faisant référence aux résultats de cette thématique, on constate aussi que 22.99 % des bénévoles (20 répondants) expriment la nécessité des organisations volontaires d'augmenter leur réseau de distribution de l'information dans la population, et ce, au niveau des babillards électroniques, des écoles et des foyers. En définitive, 31.03 % des bénévoles (27 répondants) ont fourni des éléments ayant une

fréquence inférieure. Il est possible de prendre connaissance de ces énoncés en se référant au tableau # 21 à l'*Appendice J*.

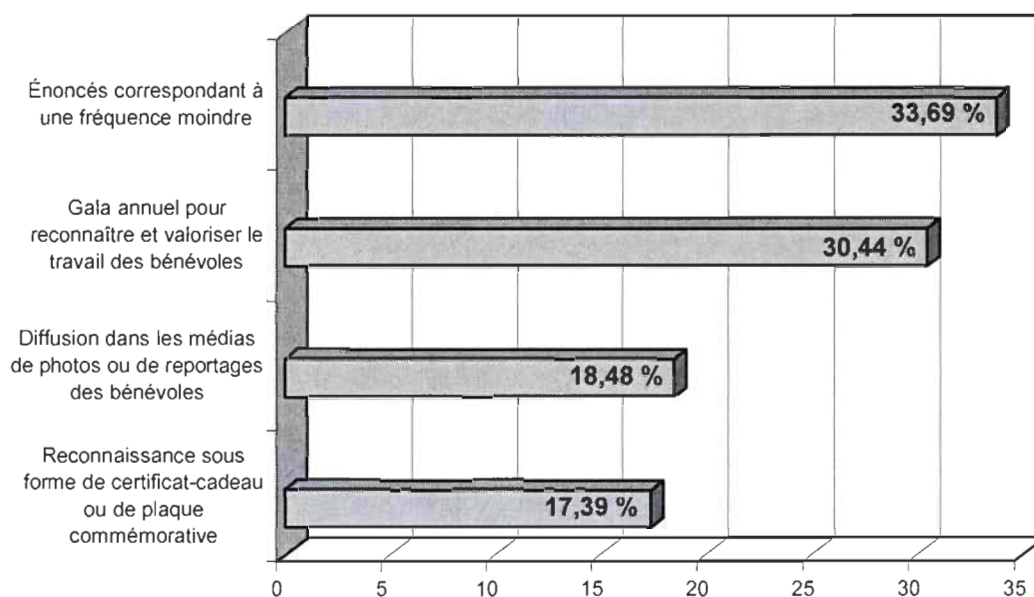


Figure 13. Distribution des besoins des bénévoles au niveau de la reconnaissance et de la valorisation des bénévoles.

En comparant les résultats des 92 bénévoles qui ont fourni une réponse en ce qui a trait à la reconnaissance et à la valorisation, on constate que 30.44 % d'entre eux (28 répondants) ont manifesté le besoin d'avoir un gala annuel pour reconnaître et valoriser leur travail. D'ailleurs, nous pouvons remarquer que 18.48 % des bénévoles (17 répondants) ont exprimé le désir de diffuser, par l'entremise des médias locaux, des photos ou des reportages de bénévoles qui s'impliquent dans les divers organismes volontaires de leur région. De plus, 17.39 % des bénévoles (16 répondants) ont formulé le souhait d'obtenir une reconnaissance matérielle sous forme de certificat-cadeau ou de plaque commémorative. Pour terminer cette section, 33.69 % des bénévoles

(31 répondants) ont divulgué des éléments réunissant une fréquence moindre. Il est possible de prendre connaissance de ces réponses en observant le tableau # 22 à l'*Appendice J*.

4.3 Épilogue de la sous-section « résultats des besoins des bénévoles »

Quels sont les besoins les plus criants des bénévoles?

Avec un regard approfondi sur cette question, nous constatons qu'il y a effectivement des besoins plus pressants que d'autres. A priori, en se concentrant davantage sur les résultats ayant obtenu un pourcentage au-dessus de 40 %, deux besoins interpellent plus particulièrement les bénévoles.

Tout d'abord, plus de 45 % des bénévoles aimeraient posséder des ressources financières supplémentaires. Les bénévoles demandent que ces sommes d'argent tant désirées, proviennent des divers paliers de gouvernement sous forme de subventions ou des entreprise privées sous forme de commandites. Le fait de garantir de nouvelles ressources financières aux organisations bénévoles serviraient également à combler d'autres besoins criants. Parmi ces besoins criants, nous avons remarqué à travers les résultats que des ressources financières supplémentaires sont nécessaires, entre autres, pour l'engagement de ressources humaines permanentes, pour la poursuite, le développement et la création d'activités et de projets et pour la reconnaissance du travail des bénévoles, sous forme de cadeaux ou de plaques commémoratives. Également, plus de 45 % des bénévoles demandent une collaboration gratuite des médias. Les problèmes en recrutement ne sont pas étrangers au manque de collaboration des médias envers les organisations de loisir et de sport. Ces organisations doivent faire parler d'elles dans les médias et c'est pourquoi l'information et la promotion de leurs projets et activités est la meilleure façon de se faire connaître au sein de la population. Cette collaboration de tous les instants pourrait grandement bénéficier au recrutement de nouveaux bénévoles.

À travers leur action, les bénévoles veulent se sentir soutenus. À partir de cet énoncé, il est possible d'avancer que le non respect de cette condition peut avoir des répercussions négatives pour cette pratique, à savoir la désertification des bénévoles à l'intérieur des organisations de loisir et de sport. En se basant sur ces dires, nous croyons fermement que le fait de combler l'un ou l'autre de ces besoins criants mentionnés ci-haut, aurait énormément d'effets bénéfiques au niveau d'une autre problématique d'autant plus préoccupante : la rétention des bénévoles.

4.4 Le portrait des professionnels

Tel que mentionné dans l'introduction de ce chapitre, cette sous-section présente les caractéristiques sociodémographiques selon le sexe, l'âge, le niveau d'étude complété, le champ d'intervention, la situation professionnelle; la situation des professionnels dans les organisations bénévoles telle que la région de provenance, le poste occupé, le palier d'intervention principal, le type de bénévole qu'ils côtoient; la présentation des résultats au niveau des besoins des professionnels qui travaillent avec des bénévoles et de leur organisation. En définitive, la partie « épilogue des résultats » énonce les besoins les plus criants chez les professionnels et leur organisation.

4.4.1 Les données sociodémographiques des professionnels

Tout d'abord, 50.42 % des professionnels (60 répondants) qui ont participé au sondage sont de sexe féminin et 49.58 % (59 répondants) sont de sexe masculin. L'âge des répondants varie entre 22 ans et 65 ans. La moyenne d'âge de l'ensemble de ces individus est de 42.33 ans.

Pour ce qui est du niveau d'étude complété, 59.66 % des professionnels (71 répondants) disposent majoritairement d'un diplôme universitaire de premier cycle. Une proportion moindre, soit 19.33 % (23 répondants) ont obtenu un diplôme

universitaire de deuxième cycle ou de troisième cycle et 14.29 % (17 répondants) détiennent un diplôme d'études collégiales. Seulement 3.36 % (4 répondants) ont un diplôme d'études professionnelles ou un diplôme d'études secondaires.

Au niveau du domaine de travail qui correspond le plus au champ d'intervention des professionnels, 40.34 % (48 répondants) se situent en sport, 26.05 % (31 répondants) en loisir, 15.13 % (18 répondants) œuvrent dans plusieurs champs d'intervention et 6.72 % (8 répondants) dans le secteur communautaire. Une faible proportion de professionnels, c'est-à-dire 3.36 % (4 répondants) travaillent au niveau de l'événementiel, 3.52 % (3 répondants) dans le domaine des arts, de la culture et des sciences ainsi que dans le secteur du tourisme. Tandis que 1.68 % (2 répondants) travaillent dans le domaine du plein air (1 répondant) et dans le domaine des parcs et des équipements (1 répondant).

En ce qui concerne la situation professionnelle, 74.79 % (89 répondants) sont des permanents à temps plein. On constate également que 13.45 % (16 répondants) sont des permanents à temps partiel, 8.40 % sont des travailleurs autonomes et que 3.36 % (4 répondants) ont été embauchés de façon temporaire par leur employeur.

Au total, 119 professionnels ont donné suite au sondage. De ces derniers, 36.98 % (44 répondants) émanent des fédérations sportives, 26.90 % (32 répondants) des associations de loisir, 18.49 % (22 répondants) des municipalités et 17.65 % (21 répondants) des unités régionales de loisir et de sport.

D'ailleurs, 42.86 % (51 répondants) proviennent de la région de l'île de Montréal, 14.29 % (17 répondants) de la Montérégie, et 10.92 % (13 répondants) de la région de la Capitale nationale. Ensuite, 5.88 % (7 répondants chacun) proviennent de la région du Centre-du-Québec ainsi que la Ville de Laval, 3.36 % (4 répondants) de la région des Laurentides et 2.52 % (3 répondants chacun) des régions de l'Estrie et de la

Mauricie. Après, dans l'ordre, 1.68 % (2 répondants chacun) proviennent de la région de l'Abitibi-Témiscamingue, du Bas-Saint-Laurent, de la Chaudière-Appalaches, de la Gaspésie / Îles-de-la-Madeleine, de Lanaudière et de l'Outaouais. Enfin, pour terminer, 0.84 % (1 répondant chacun) provient des régions de la Côte-Nord (Baie-Comeau) et du Saguenay / Lac Saint-Jean (Saguenay).

De plus, 31.93 % (38 répondants) occupent un poste de direction générale, 14.29 % (17 répondants) de coordonnateurs et 11.77 % (14 répondants) d'agents de développement. Un pourcentage moins important, soit 6.72 % (8 répondants chacun) occupent un poste d'animateurs communautaires, de conseillers en loisir et en sport et d'adjoints à la direction générale. De leur côté, 5.04 % (6 répondants chacun) des professionnels ayant répondu au sondage occupent un poste de directeurs techniques et d'entraîneurs. Bref, 4.20 % (5 répondants chacun) occupent un poste de chefs de service, de responsables en loisir et de régisseurs en loisir et en sport.

Par ailleurs, 47.90 % des professionnels (57 répondants) proviennent du palier d'intervention provincial, 26.05 % (31 répondants) du palier local ou municipal et 24.37 % (29 répondants) du palier régional. Ensuite, 1.68 % des professionnels (2 répondants) proviennent du palier national ou international.

Dans le cadre de leur profession, 68.07 % des professionnels (81 répondants) œuvrent avec des bénévoles de type administrateur (CA, comité de direction, etc.), 19.33 % des professionnels (23 répondants) œuvrent avec des bénévoles de type occasionnel (fêtes, événements, festivals, spectacles, tournois, etc.) et 12.61 % des professionnels (15 répondants) travaillent avec des bénévoles de type spécialisé (entraîneurs, animateurs, etc.).

4.4.2 La présentation des résultats des professionnels

Tout comme c'était le cas dans la sous-section précédente exposant les résultats des bénévoles, cette sous-section présente, avec l'aide de figures et de textes, les résultats des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du recrutement des bénévoles; de l'accueil et de l'intégration des nouveaux bénévoles; du soutien administratif et du secrétariat; du soutien financier; de l'engagement de ressources humaines; du soutien, de l'encadrement et de la rétention des bénévoles; de la formation des bénévoles; de la communication entre bénévoles; des prêts de locaux, des terrains, des équipements, de l'entretien et des réparations; de l'organisation de projets et d'activités; de la reconnaissance et de la valorisation des bénévoles. À noter que la séquence des figures suit l'ordre des 12 questions posées dans le questionnaire des professionnels.

Avant d'aller plus loin, il est important de mentionner qu'à la lumière des résultats obtenus des répondants professionnels ayant participé à l'enquête, nous avons constaté une diversification au niveau de leurs réponses. En effet, si on se rappelle au premier chapitre, la question de recherche cherchait à inventorier les besoins des professionnels, afin que ceux-ci puissent mieux soutenir les bénévoles dans leur action volontaire. Toutefois, certains professionnels, au lieu de se prononcer en leur nom, se sont prononcés au nom de leur organisation. C'est-à-dire que les résultats révèlent à la fois des besoins pour les professionnels et des besoins pour les organisations bénévoles. Lors de l'analyse de ces besoins, nous aurions pu tenter d'effectuer une sélection en supposant les réponses correspondant aux organisations et celles correspondant aux professionnels. Cet exercice s'avérerait subjectif et cette particularité n'a pas de conséquences sur l'ampleur des résultats obtenus. Donc, en tant que chercheurs avertis, nous avons décidé de ne pas s'immiscer dans les réponses des professionnels afin de transmettre réellement l'impact des besoins à l'intérieur des organisations bénévoles.

Ainsi, nous avons adapté la présentation et l'interprétation des données en conséquence. Dès lors, nous parlerons des besoins des professionnels et de leur organisation.

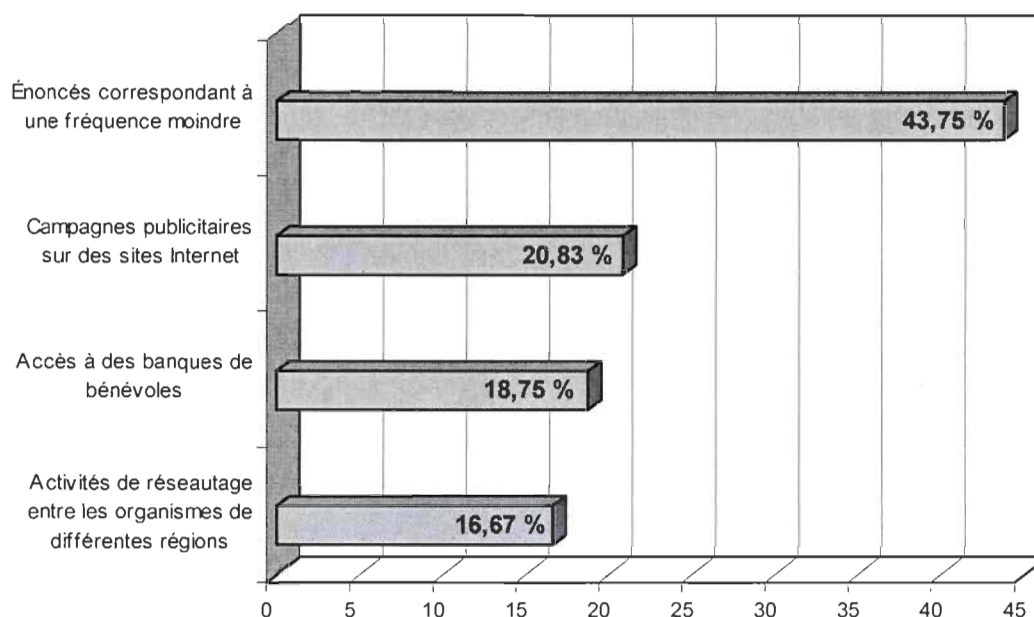


Figure 14. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du recrutement des bénévoles.

Tel qu'indiqué dans ce graphique, 20.83 % (10 répondants) des 48 professionnels qui ont répondu à la question du recrutement des bénévoles ont spécifié à titre de besoin la création de campagnes de publicité en réservant des espaces publicitaires sur certains sites Internet. En outre, 18.75 % des professionnels (9 répondants) ont confirmé le besoin des organisations d'avoir accès à des banques de bénévoles. Il ne faut pas passer sous silence que pour favoriser le recrutement des bénévoles, 16.67 % des professionnels (8 répondants) désirent que les organisations génèrent des activités de réseautage entre les organismes de différentes régions. En comparant les éléments du tableau, on remarque que 43.75 % des professionnels (21 répondants) ont répondu un

énoncé correspondant à une fréquence moindre. Dans cette optique, afin de s'enquérir de ces éléments, nous offrons la possibilité aux lecteurs de consulter le tableau # 23 à l'*Appendice K*.

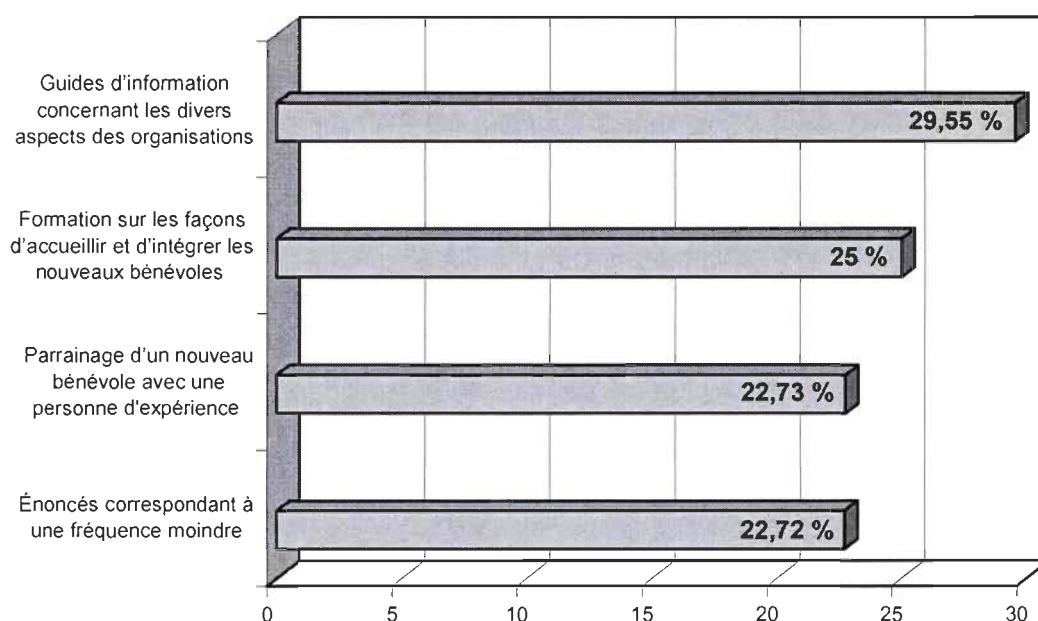


Figure 15. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'accueil et de l'intégration des nouveaux bénévoles.

Notons que 44 professionnels ont répondu à cette question. Notamment, 29.55 % d'entre eux (13 répondants) ont souligné l'importance que les organisations disposent de guides d'accueil adaptés afin de distribuer du mieux possible aux bénévoles l'information sur l'organisation, et ce, au niveau des ressources disponibles, des rôles et des responsabilités de chacun et du fonctionnement du conseil d'administration, du conseil exécutif, de l'AGA et du quorum. D'autre part, 25 % des professionnels (11 répondants) ont manifesté un intérêt pour que les organisations (bénévoles et professionnels) suivent diverses séances de formation sur les façons d'accueillir et

d'intégrer les nouveaux bénévoles. Par la suite, 22.73 % des professionnels (10 répondants) ont mentionné que pour favoriser l'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles, un parrainage avec un bénévole d'expérience devrait être recommandé. Ensuite, 22.72 % des professionnels (10 répondants) ont formulé un énoncé réunissant une fréquence moindre. Nous pouvons prendre connaissance de ces énoncés en visionnant le tableau # 24 à l'Appendice K.

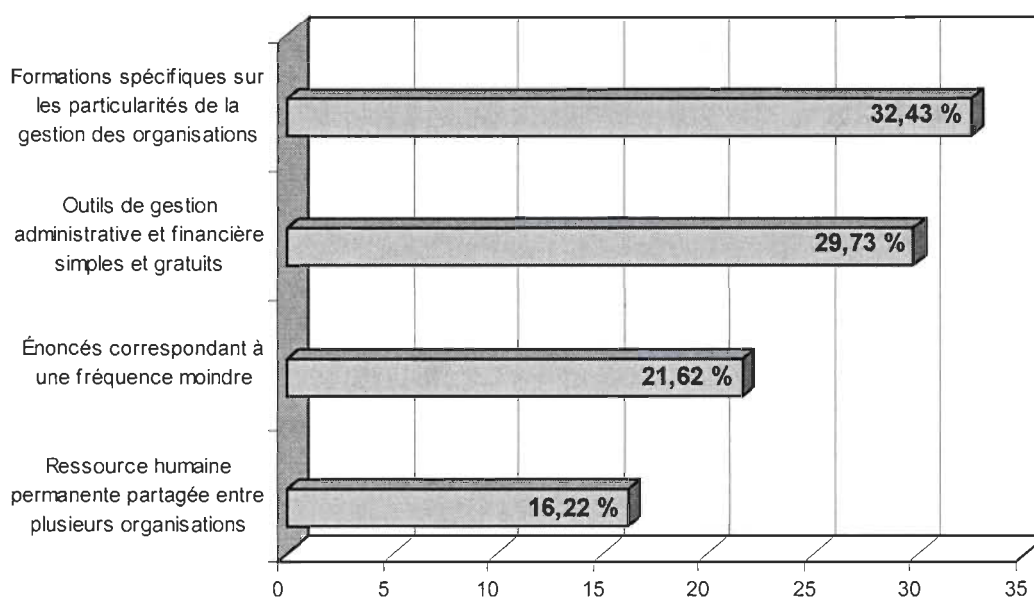


Figure 16. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du soutien administratif et du secrétariat.

Des 37 professionnels qui ont réagi à cette question, 32.43 % (12 répondants) ont signalé que pour répondre aux besoins en matière d'administration et de secrétariat, les organisations souhaitent compter sur une ressource humaine permanente partagée entre plusieurs organismes pour effectuer les tâches cléricales. D'ailleurs, afin que les organisations puissent continuer à se développer, 21.62 % des professionnels

(8 répondants) ont mentionné le besoin d'instaurer dans ces organisations des outils de gestion administrative et financière simples et gratuits. Or, 16.22 % des professionnels (6 répondants) réclament que des formations spécifiques sur les particularités de la gestion, telles que la gouvernance, la trésorerie, les coûts et les dépenses des organisations volontaires, soient dispensées aux bénévoles. Puis, 29.73 % des professionnels (11 répondants) ont soulevé des éléments ayant une fréquence moindre. Afin de visualiser l'ensemble de ces éléments, nous vous invitons à consulter le tableau # 25 à l'*Appendice K*.

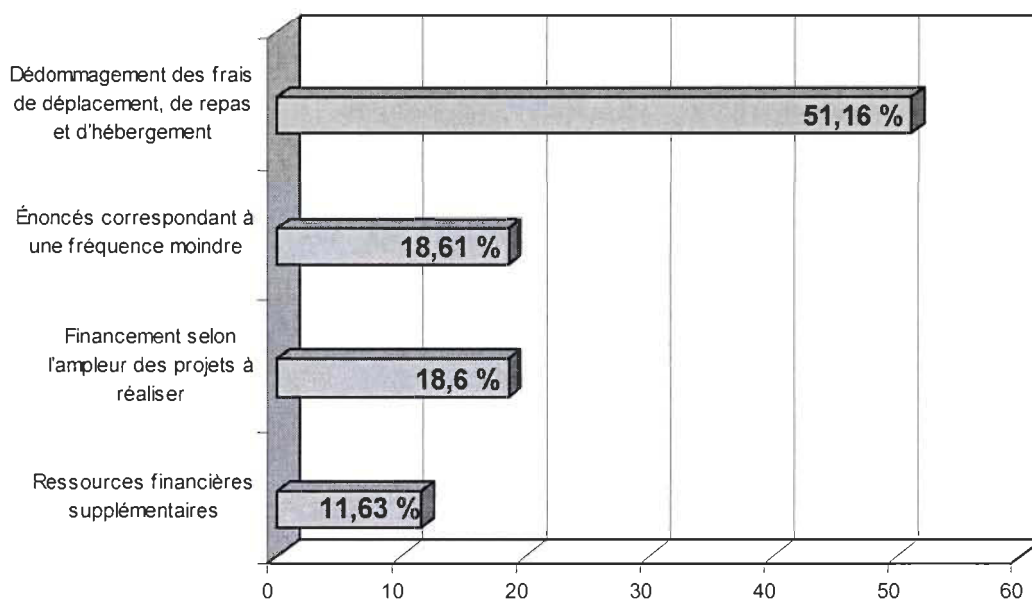


Figure 17. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du soutien financier.

Il est intéressant de constater que le tout premier besoin des 43 professionnels qui ont répondu à la question en matière de soutien financier, est que les organisations disposent de ressources financières supplémentaires provenant des divers paliers de

gouvernement et des entreprises privées (51.16 %, 22 répondants). Ensuite, 18.61 % des professionnels (8 répondants) ont indiqué le désir que les organisations reçoivent du financement selon l'ampleur des projets à réaliser. Par la suite, 11.63 % des professionnels (5 répondants) souhaitent que les organisations possèdent les fonds nécessaires afin de dédommager les bénévoles relativement aux frais de déplacement, de repas et d'hébergement. Tel qu'indiqué dans le graphique, 18.60 % des professionnels (8 répondants) ont soumis des éléments disposant d'une fréquence moindre. Nous pouvons avoir une idée de l'assortiment de ces éléments en observant le tableau # 26 à l'*Appendice K*.

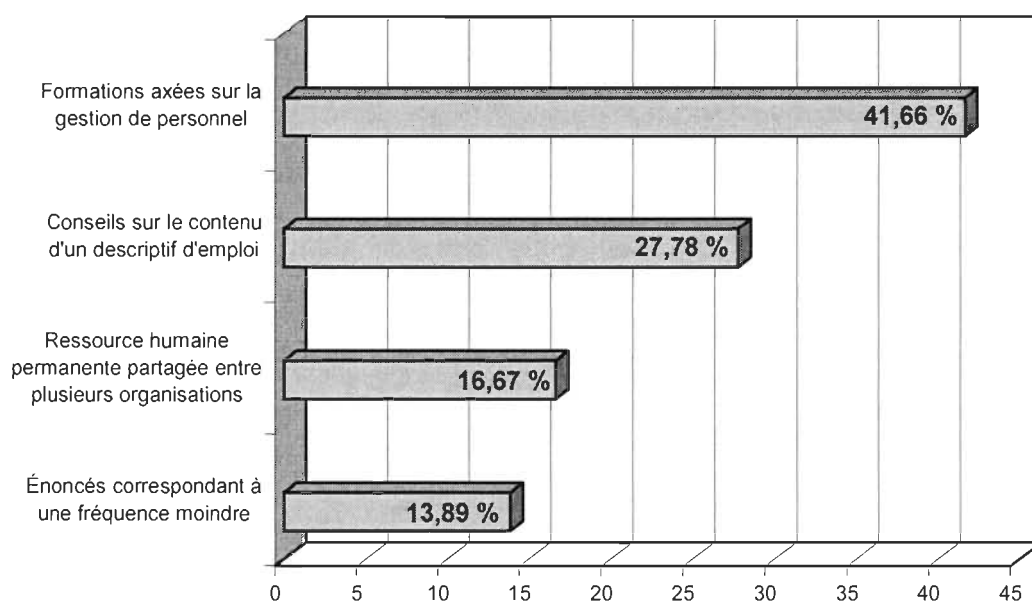


Figure 18. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'engagement de ressources humaines.

Pour sa part, ce graphique présente les besoins de 36 professionnels au plan de l'engagement de ressources humaines. Tout d'abord, 27.78 % des professionnels

(10 répondants) ont mentionné la nécessité que les organisations obtiennent une ressource humaine permanente partagée entre plusieurs organisations. Ensuite, 16,67 % des professionnels (6 répondants) souhaitent que les organisations obtiennent des conseils sur le contenu d'un descriptif d'emploi concernant, entre autres, la définition de tâches, les conditions et les horaires de travail. Également, 13,89 % des professionnels (5 répondants) ont soulevé comme troisième besoin, l'importance que les organisations reçoivent des formations axées sur la gestion de personnel. Pour terminer cette section, 41,66 % des professionnels (15 répondants) ont divulgué des éléments réunissant une fréquence moindre. Nous pouvons prendre connaissance de ces éléments en regardant le tableau # 27 à l'*Appendice K*.

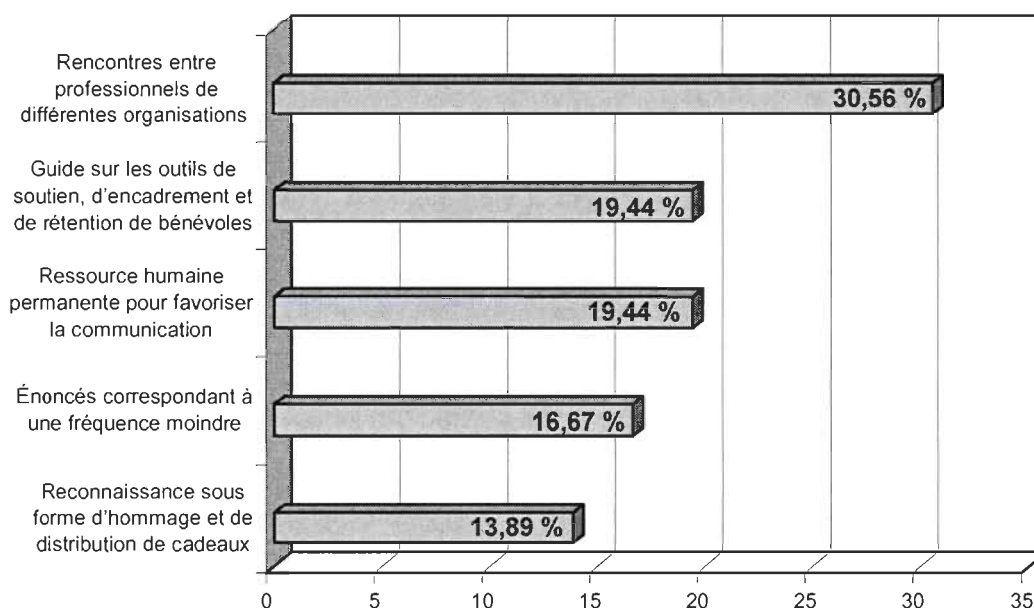


Figure 19. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du soutien, de l'encadrement et de la rétention des bénévoles.

En tout premier lieu, parmi les 36 professionnels qui ont souscrit à cette question, 30.56 % (11 répondants) ressentent le besoin que les organisations offrent annuellement aux bénévoles une reconnaissance et une valorisation du travail accompli sous forme d'hommage et de distribution de cadeaux. En deuxième lieu, 19.44 % des professionnels (7 répondants) ont affirmé le besoin que les organisations possèdent une ressource humaine permanente pour favoriser la communication entre les bénévoles. En troisième lieu, 16.67 % des professionnels (6 répondants) souhaitent, pour maximiser le support des bénévoles, que les organisations distribuent un guide sur les meilleurs outils de soutien, d'encadrement et de rétention de bénévoles. Au quatrième échelon, 13.89 % des professionnels (5 répondants) estiment qu'il est nécessaire que les organisations planifient des rencontres régulières entre professionnels provenant de différentes organisations afin d'élaborer des programmes de formation et des documents pertinents. En visualisant le graphique, on remarque que 19.44 % des professionnels (7 répondants) ont soumis des réponses correspondant à une fréquence inférieure. De manière à prendre connaissance de ces réponses, nous suggérons aux lecteurs de consulter le tableau # 28 à l'*Appendice K*.

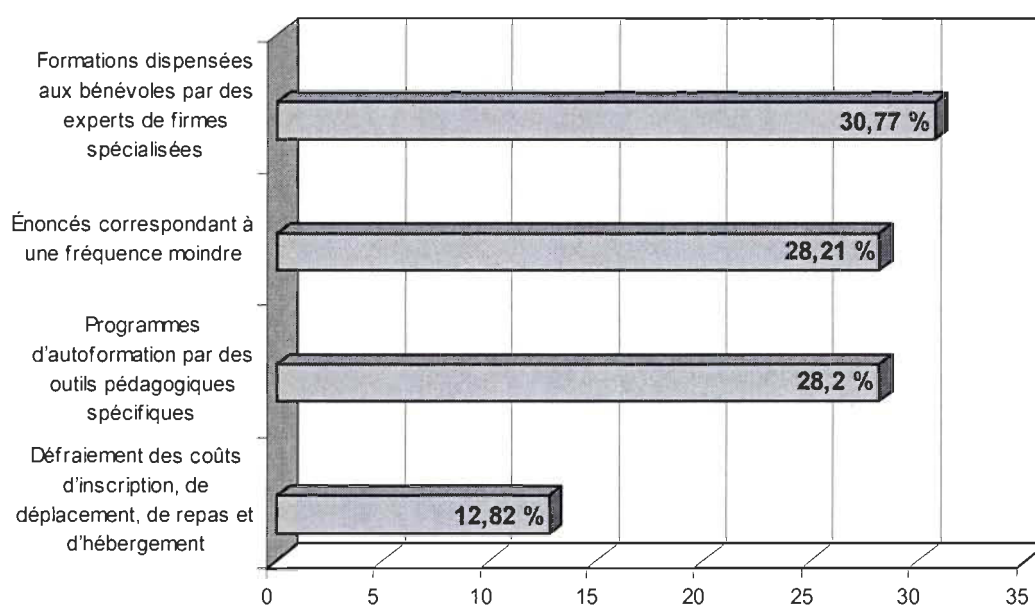


Figure 20. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de la formation des bénévoles.

Ces résultats confirment le besoin en formation des 39 professionnels qui ont répondu à cette question. 30.77 % des professionnels (12 répondants) ressentent le besoin que leur organisation défraye les coûts liés aux formations des bénévoles, entre autres, concernant les frais liés aux inscriptions, aux déplacements, aux repas et à l'hébergement. Également, 28.21 % des professionnels (11 répondants) ont besoin que leur organisation développe des programmes d'autoformation par des outils pédagogiques spécifiques tels que le DVD ou la vidéo sur Internet. Dans le même ordre d'idées, 12.82 % des professionnels (5 répondants) désirent que leur organisation dispense des formations aux bénévoles par des experts provenant de firmes spécialisées. Nous constatons que 28.20 % des professionnels (11 répondants) ont suggéré des éléments ayant une fréquence inférieure. Ainsi, afin de prendre connaissance de ces éléments, nous conseillons aux lecteurs de se diriger au tableau # 29 à l'*Appendice K*.

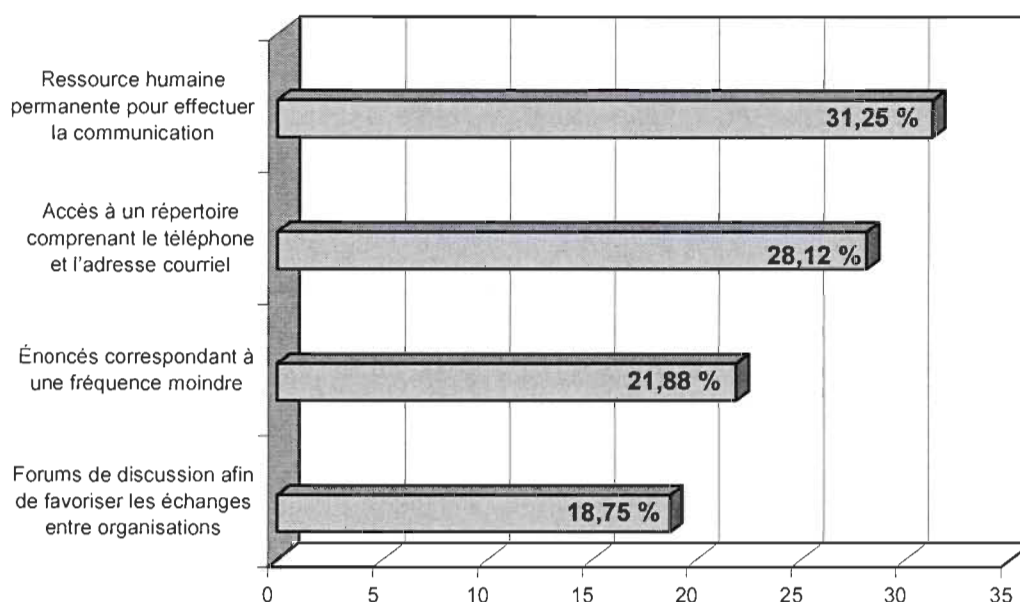


Figure 21. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de la communication entre bénévoles.

Des 32 professionnels qui se sont engagés à répondre à cette question, 31.25 % (10 répondants) incitent pour que les organisations mettent sur pied des forums de discussion afin de favoriser les échanges entre les professionnels des différentes organisations. D'ailleurs, 21.88 % des professionnels (7 répondants) insistent sur la présence d'un répertoire contenant le téléphone et l'adresse courriel des membres de chaque organisation afin de maximiser la communication entre les bénévoles. D'autre part, 18.75 % des professionnels (6 répondants) soutiennent que la présence d'une ressource humaine permanente à l'intérieur des organisations aiderait avantageusement la communication. 28.12 % des professionnels (9 répondants) ont souligné des éléments ayant une fréquence moindre. Nous suggérons aux lecteurs d'examiner ces éléments en se dirigeant au tableau # 30 à l'*Appendice K*.

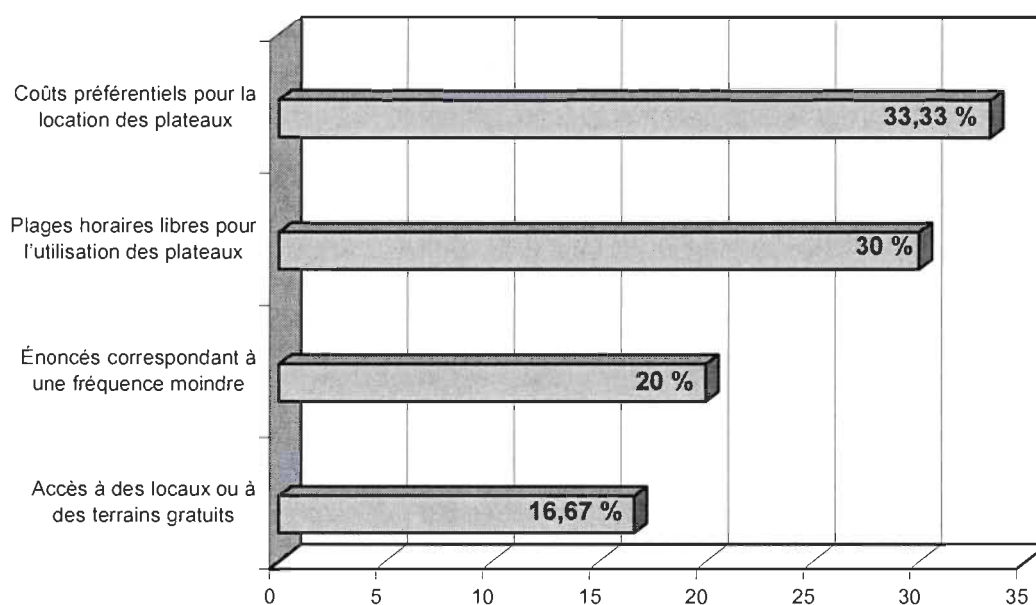


Figure 22. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau des prêts de locaux, des terrains, des équipements, de l'entretien et des réparations.

En ce qui a trait à ce thème, parmi les 30 professionnels qui ont collaboré à cette question, 33.33 % d'entre eux (10 répondants) font mention que le principal besoin pour leur organisation bénévole est l'accès à des locaux ou à des terrains gratuits. Suivent ensuite 20 % des professionnels (6 répondants) qui désirent que leur organisation dispose de plages horaires libres pour l'utilisation des plateaux. Puis, 16.67 % des professionnels (5 répondants) expriment une volonté que leur organisation obtienne des coûts préférentiels dans l'utilisation de ces plateaux. En rapport avec la dernière portion du graphique, 30 % des professionnels (9 répondants) ont souligné des éléments possédant une fréquence moindre. Il est possible de prendre connaissance de ces éléments en se référant au tableau # 31 à l'*Appendice K*.

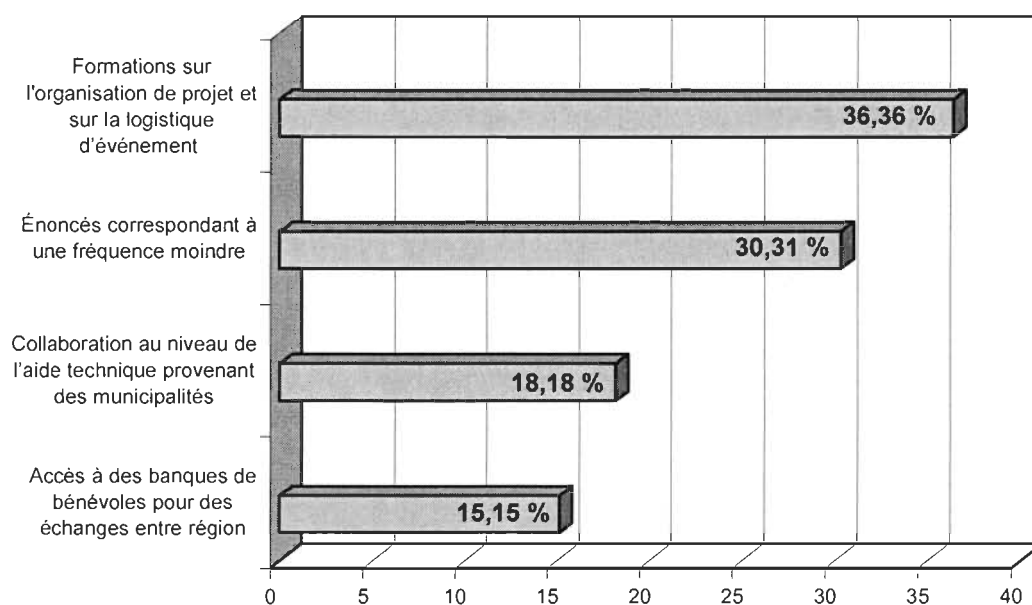


Figure 23. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'organisation de projets et d'activités.

Des 33 professionnels qui se sont exprimés sur cette question, 36.36 % (12 répondants) mentionnent le besoin des organisations de suivre des formations sur l'organisation de projet et sur la logistique d'événement, plus précisément sur l'accueil, l'inscription et l'aménagement de salles. Au deuxième rang, 18.18 % des professionnels (6 répondants) désirent que les organisations reçoivent une meilleure collaboration au niveau de l'aide technique provenant des municipalités. Au troisième rang, 15.15 % des professionnels (5 répondants) veulent que les organisations aient accès à des banques de bénévoles, plus particulièrement dans le but d'effectuer des échanges de bénévoles provenant d'une même région. Enfin, 30.31 % des professionnels (10 répondants) ont relevé des éléments disposant une fréquence moindre. Nous pouvons avoir un aperçu de ces éléments en examinant le tableau # 32 à l'*Appendice K*.

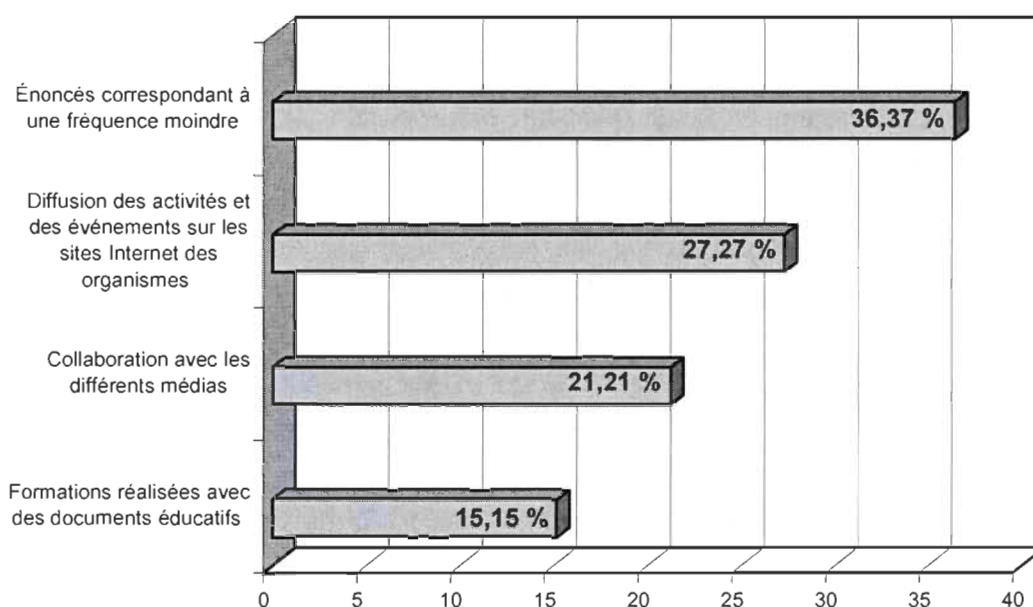


Figure 24. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'information et de la promotion de projets et d'activités.

Parmi les 33 professionnels qui ont pris part à cette question, 27,27 % d'entre eux (9 répondants) ont indiqué comme énoncé décisif, le besoin des organisations de diffuser l'information concernant les activités et les événements sur les sites Internet des organismes. De plus, 21,21 % des professionnels (7 répondants) s'entendent pour dire, au niveau de la promotion, que les organisations doivent obtenir une meilleure collaboration des différents médias. En outre, 15,15 % des professionnels (5 répondants) demandent que les organisations (bénévoles et professionnels) puissent suivre des formations adéquates tout en étant soutenues par des documents éducatifs pertinents. En définitive, 36,37 % des professionnels (12 répondants) ont fourni des éléments ayant une fréquence inférieure. Il est possible de prendre connaissance de ces éléments en se référant au tableau # 33 à l'*Appendice K*.

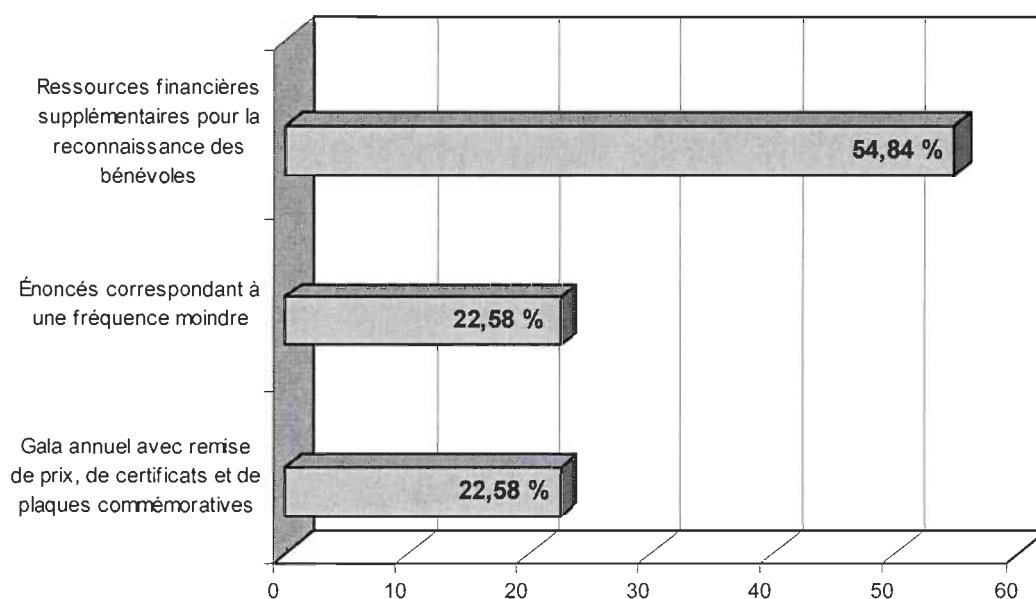


Figure 25. Distribution des besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de la reconnaissance et de la valorisation des bénévoles.

En se référant au graphique ci-haut, 31 professionnels ont fourni une réponse sur les besoins de reconnaissance et de valorisation des bénévoles. Plus précisément, on dénote que 54.84 % des professionnels (17 répondants) ont besoin que leur organisation présente un gala hommage annuel pour reconnaître le travail des bénévoles avec remise de prix, de certificats et de plaques commémoratives. En comparant les résultats de ce thème, on observe également que 22.58 % des professionnels (7 répondants) désirent que leur organisation possède des ressources financières supplémentaires pour améliorer la reconnaissance et la valorisation offerte aux bénévoles. Finalement, 22.58 % des professionnels (7 répondants) ont divulgué des éléments réunissant une fréquence moindre. Il est possible de prendre connaissance de ces éléments en observant le tableau # 34 à l'*Appendice K*.

4.5 Épilogue de la sous-section « résultats des besoins des professionnels et de leur organisation »

Quels sont les besoins les plus criants des professionnels et de leur organisation?

À la lumière des résultats obtenus, nous constatons qu'un seul besoin criant se démarque réellement des autres en ce qui concerne les professionnels et leur organisation. À juste titre, ce besoin relativement considérable interpelle plus de 50 % des professionnels sondés.

Tout comme chez les bénévoles, plus de la moitié des professionnels réclament davantage de ressources financières supplémentaires provenant des divers paliers de gouvernement et des entreprises privées. De façon similaire aux bénévoles, ces sommes d'argent espérées de part des professionnels serviraient à combler plusieurs besoins cités ci-haut. En conséquence, la disposition de sommes d'argent supplémentaires permettrait aux organisations d'embaucher des ressources humaines permanentes pour effectuer les tâches cléricales, gérer les relations avec les médias et entre bénévoles. Du même coup, la présence d'une ressource humaine supplémentaire allègerait de beaucoup la charge de travail des bénévoles et des professionnels. Cette situation pourrait être bénéfique pour ces individus. Par exemple, il y aurait ainsi augmentation du temps disponible pour les professionnels et ceux-ci seraient alors en mesure de consacrer plus de temps à la formation, à l'encadrement et aux suivis des bénévoles et des organisations. Autre élément important à considérer, la disponibilité de ressources financières supplémentaires permettrait aux organisations de dédommager les bénévoles en ce qui a trait aux frais occasionnés par la participation aux formations, tels que les déplacements, les repas et l'hébergement. Cette disposition favoriserait abondamment la participation des bénévoles aux différentes formations. D'autant plus que certaines formations spécifiques nécessaires au fonctionnement des organisations de loisir et de sport ne sont offertes que dans les grands centres. Également, la présence de sommes monétaires

supplémentaires permettrait de reconnaître et de valoriser davantage le travail des bénévoles. Effectivement, les professionnels ont exprimé le souhait de rendre hommage aux bénévoles par la remise de présents tels que des certificat-cadeaux ou des plaques commémoratives. Il est possible d'affirmer que cette attention particulière amènerait les bénévoles à développer un sentiment d'appartenance envers leur organisation.

Il est à noter que le besoin en ressources financières a été relevé, à la fois de la part des bénévoles et des professionnels. Ceci témoigne de l'urgence de la situation au sein des organisations de loisir et de sport. En poussant notre réflexion, nous constatons que le fait de combler seulement ce besoin en termes de ressources financières, permettrait automatiquement d'en combler d'autres, d'ailleurs importants. Définitivement, les bénévoles et les professionnels ont clairement identifié, et ce, de façon conjointe, le problème principal actuellement vécu dans les organisations en loisir et en sport. Par contre, à partir de cette réalité, il y a une question que nous devons nous poser. Est-ce que les bénévoles et les professionnels en loisir et en sport sont les seuls à exprimer l'urgence de la situation?

Cinquième chapitre
Discussion des résultats

5. DISCUSSION DES RÉSULTATS

Jusqu'ici dans ce mémoire, nous avons pu constater qu'au fil du temps, autant pour les bénévoles que pour les professionnels, l'action bénévole est devenue une implication de plus en plus exigeante. En effet, comme signalé d'entrée de jeu dans ce mémoire, plusieurs études telles que celles menées par le Groupe Econov Développement inc (1994), l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation de 2004 (Hall & Statistique Canada, 2006) et réaffirmé par l'Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation de 2007 (Hall & Statistique Canada, 2009), soulèvent que le manque de bénévoles, additionné à l'absence de relève, sont les éléments qui causent actuellement le plus de torts au bénévolat. Inévitablement, les organisations en loisir et en sport sont constamment à la recherche de bénévoles intéressés à donner de leur temps. Si ce n'était que de donner quelques heures par mois ou même par semaine, la mission serait possible. Mais présentement, bon nombre d'auteurs dont particulièrement Godbout (2002), parlent plutôt d'investissement à temps plein comparable à un travail rémunéré et les premiers critères retenus pour les bénévoles recherchés concernent la disponibilité, le dévouement et le sacrifice à la cause. Or, pour ces critères qui paraissent en tête de liste, il y a beaucoup d'appelés, mais peu d'élus. Dans tout ce brouhaha, et ce, malgré la tonne d'écrits à ce sujet, le manque de bénévoles et l'absence de relève ne sont pourtant que la pointe de l'iceberg. Notre étude s'attarde donc à ces problématiques énumérées ci-haut, en questionnant les besoins des bénévoles et des professionnels en loisir et en sport. D'autant plus, ces problématiques vécues à l'intérieur des organisations volontaires sont préoccupantes pour l'avenir du bénévolat.

La « discussion des résultats » est le fruit d'une réflexion soutenue sur les différentes données amassées. Cette analyse nous permettra de mettre en lumière des significations particulières et d'approfondir notre réflexion à partir des résultats obtenus. Tiré de cet examen approfondi, nous avons convenu de diviser ce chapitre en cinq parties distinctes. Tout d'abord, la première partie dialoguera de l'obtention d'un constat similaire au niveau des besoins des bénévoles et des professionnels. Par la suite, les résultats obtenus nous ont permis de diviser les besoins sous trois angles différents. En conséquence, les parties subséquentes parleront de ces trois angles. Il sera alors question dans l'ordre des besoins techniques, des besoins personnels et des besoins sociaux. Le chapitre se terminera avec un échange entourant les limites et la portée de l'étude ainsi que sur les aspects de la pertinence sociale et scientifique de cette recherche.

5.1 Un constat similaire tant du côté des bénévoles que des professionnels

Déjà au premier coup d'œil, nous pouvons constater que l'ensemble des résultats vient clairement confirmer les dires du tout premier auteur à avancer la théorie que le bénévolat est un « loisir sérieux ». En effet, l'action bénévole est aux yeux de Stebbins (2000), une sorte d'implication à un haut niveau d'engagement qui est attribuable à d'importantes responsabilités qui sont parfois lourdes de conséquences. À juste titre, les résultats témoignent que les organisations de loisir et de sport ont besoin de plus en plus de bénévoles et de professionnels compétents qui détiennent une expérience significative en tant que gestionnaires, pour réaliser les opérations courantes des organisations volontaires. Concrètement, ces organisations bénévoles recherchent de plus en plus des leaders ayant les capacités de gérer des ressources humaines et de prendre des décisions d'impact (Chelladurai, 1999). Également, d'autres résultats confirment la doctrine du « loisir sérieux » de Stebbins (2000). Entre autres, cet auteur nous explique qu'à travers les formations, les organisations volontaires cherchent à développer davantage le savoir-faire des gestionnaires bénévoles et des professionnels. Ces formations sont particulièrement axées vers l'acquisition de connaissances en

gestion de ressources humaines, en organisation d'événements et en réalisation des fonctions reliées à l'administration des organismes. Ainsi, d'autres résultats de notre recherche corroborent cette théorie du « loisir sérieux ». Il est mentionné clairement dans les réponses des bénévoles et des professionnels, qu'afin de favoriser l'acquisition des connaissances individuelles des bénévoles et des professionnels, les organisations encouragent dès l'intégration le développement de nouvelles habiletés par d'innombrables séances de formations spécifiques et intensives, dont certaines sont obligatoires. Pour leur part, les travaux de Arai (2000) abordent la situation du bénévolat dans le même sens en identifiant les organisations comme étant un lieu où l'accent est porté sur le développement des individus capables de réaliser et de réussir plusieurs tâches à la fois. Or, dans notre étude, nous pouvons nettement constater que le don de temps des bénévoles et des professionnels dans le domaine du loisir et du sport est une fois de plus sollicité. En effet, malgré un horaire du temps de plus en plus chargé, ceux-ci doivent être de plus en plus disponibles afin de répondre aux exigences de plus en plus rigoureuses, liées au fonctionnement complexe de ces organisations.

À la suite de ces constatations émises par Arai (2000) et Stebbins (2000), certains auteurs ont rapidement saisi l'ampleur de la situation et ont ainsi concentré leurs recherches sur des problématiques davantage reliées à l'opérationnalisation des organismes bénévoles. À juste titre, Gagnon & Fortin (2002) et Lesemann (2002) font le lien entre l'action bénévole et le travail où dans les deux cas, soit dans une organisation bénévole, soit dans une entreprise privée, les tâches à réaliser ont sensiblement les mêmes visées. Entre autres, à partir des résultats tirés de notre étude, nous pouvons facilement tracer un parallèle entre l'action bénévole et le travail rémunéré qui nous permet de constater toute l'importance entourant la productivité des organisations bénévoles. En effet, nous pouvons remarquer que les bénévoles et les professionnels ont des responsabilités grandissantes et par le fait même, ceux-ci doivent composer avec des échéanciers de plus en plus serrés. À titre d'exemple, nos résultats divulguent qu'afin de répondre aux besoins en constante progression des organismes, les bénévoles et les

professionnels doivent accomplir une panoplie de tâches administratives, dont plusieurs demandes d'aide financière devenues indispensables à leur développement ainsi qu'à l'organisation de projets et d'activités. Particulièrement, cette réalisation de tâches est plus que nécessaire pour une bonne majorité des organisations de loisir et de sport, puisque l'ensemble de l'offre d'activités et des projets repose entièrement sur l'acquisition de ressources financières supplémentaires. Les auteurs Prouteau & Wolf (2004) tiennent des propos similaires qui expliquent bien cette situation en affirmant qu'avec le temps, l'action bénévole s'est transformée en une sorte de travail où tout comme dans notre société, l'établissement de hauts critères de performance est devenu monnaie courante et les organisations de loisir et de sport n'échappent pas à cet élan de crise. Par le fait même, les résultats de notre étude viennent corroborer ces dires de Prouteau & Wolf (2004) concernant la nouvelle culture technocrate des organisations, faisant en sorte que l'accent est porté sur l'efficacité et l'efficience des bénévoles. Entre autres, nous avons remarqué que les exigences très élevées en ce qui concerne la spécificité de la tâche ainsi que le maintien d'un haut niveau de rendement des organisations volontaires, forcent les bénévoles et les professionnels à être davantage concentrés et assidus dans leurs fonctions respectives.

Dans cette fougue de productivité, il nous a été permis de déduire également à travers notre recherche que les organisations de loisir et de sport obligent les bénévoles et les professionnels à faire preuve d'une grande polyvalence afin de posséder plusieurs connaissances et habiletés dans divers domaines directement liés au fonctionnement interne des organisations volontaires. Il est à noter qu'au préalable, dans les années 1980, l'auteur Karla Henderson évoquait déjà à cette époque que les organisations volontaires imputaient d'importantes responsabilités et imposaient des engagements de plus en plus importants aux bénévoles et aux professionnels. Notamment, vis-à-vis, la découverte de nouvelles habiletés pour qu'ils puissent devenir meilleurs, et ce, dans l'ensemble des tâches à réaliser. Il y a d'autres résultats de notre recherche qui ont une valeur ajoutée en rapport à ceux de l'étude de Henderson (1980) et qui nous permettent

de constater que les organisations volontaires sont devenues un lieu où l'accent est davantage porté sur l'autonomie des individus, capables de réaliser et de réussir plusieurs tâches à la fois, uniquement dans le but d'améliorer le rendement des organisations. À ce sujet, tel que discuté par plusieurs auteurs en *Appendice A*, mais plus précisément par Bellefleur & Tremblay (2003), aujourd'hui les bénévoles et les professionnels doivent œuvrer avec une certaine indépendance dans la réalisation de leurs tâches et être en mesure de progresser à travers celles-ci. C'est justement ce que nous pouvons constater à travers nos résultats où les bénévoles et les professionnels doivent développer constamment des habiletés pour devenir plus responsables, être novateurs et être créatifs. Particulièrement lorsqu'il est question de trouver de nouveaux moyens pour dénicher des ressources financières ou pour le recrutement de bénévoles. Pour sa part, Godbout (2002) explique que la situation actuellement vécue par les organisations volontaires fait en sorte que les bénévoles et les professionnels doivent accomplir plus de tâches, mais avec de moins en moins de ressources et en se débrouillant seulement avec ce qu'ils ont entre les mains. Ces dires de Godbout (2002) sont similaires aux propos recueillis à travers notre étude, en résumant entièrement la réalité vécue de l'ensemble des organisations volontaires qui cherchent sans arrêt les ressources nécessaires à leur vitalité. Jusqu'ici, sans ces ressources financières, humaines et matérielles, les organismes de loisir et de sport pataugent dans l'inconnu, piétinent et ne peuvent se développer à leur propre gré.

Les auteurs Thibault & Fortier (2003) apportent leur point de vue au niveau du travail au sein d'une organisation bénévole. De nos jours, ce travail se doit d'être de mieux en mieux organisé, structuré et résulte de la nécessité pour ces organisations de disposer de bénévoles et de professionnels ayant des compétences de plus en plus spécifiques. Avec toutes ces dimensions entourant l'engagement bénévole, les auteurs Thibault & Fortier (2003) ont donc choisi d'appeler ces exigences « la lourdeur de la tâche ». Effectivement, « la lourdeur de la tâche » fait maintenant partie du milieu du volontariat, puisque les bénévoles et les professionnels doivent réaliser des tâches de

plus en plus complexes, ce qui entraîne du même coup la désertification des lieux de pratique, où la survie des organisations repose sur la présence de bénévoles. Ces dires confirment la réalité actuellement vécue par les bénévoles et les professionnels en loisir et en sport. Notamment, quand on regarde les résultats de notre étude, ceux-ci confirment des besoins pressants au niveau de l'engagement d'une ressource humaine permanente. Selon les bénévoles et les professionnels, cette ressource humaine allégerait grandement les tâches bureaucratiques reliées aux opérations comptables et aux prévisions budgétaires, nécessaires au bon fonctionnement des organisations bénévoles. Par contre, nous savons que pour engager une ressource humaine, les organisations ont besoin de ressources financières supplémentaires (Chelladurai, 1999).

En tenant de tels propos, les bénévoles et les professionnels en loisir et en sport sont conscients que les ressources financières sont devenues, au fil des ans, indispensables au fonctionnement des organisations. En effet, les auteurs qui concentrent leurs travaux sur l'action bénévole sont nombreux à faire état de cette situation. Dans cette foulée, nous retrouvons à la fin de ce travail en *Appendice A*, une panoplie d'auteurs qui se sont penchés sur le sujet et qui nous permettent de constater l'ampleur de cette problématique. D'ailleurs, pas plus tôt qu'en 1985, les auteurs Le Net & Werquin évoquaient déjà en France qu'un support au niveau financier provenant des autorités locales, régionales et provinciales était devenu essentiel afin d'offrir un soutien adéquat aux organisations bénévoles dans leur cheminement. Or, nous sommes rendus au début du 21^e siècle et les organisations volontaires sont toujours en attente de ressources financières provenant de ces divers paliers de gouvernement. Donc, avec cette aide financière publique se faisant toujours attendre (Larochelle, 1992), les résultats de cette étude nous démontrent que d'autres besoins se sont malencontreusement créés. À cet effet, les organisations veulent maintenant acquérir du financement selon l'ampleur des projets spécifiques et ponctuels à réaliser. Cette situation amène ainsi les organisations à démontrer de plus en plus d'intérêt à vouloir

obtenir des informations sur les types de ressources financières disponibles ainsi que de vouloir adhérer aux divers programmes de subventions gouvernementales.

L'enquête de Prouteau & Wolf (2004) ainsi que notre étude arrivent aux mêmes résultats en ce qui concerne certains besoins en ressources financières. De façon précise, les résultats de ces deux études confirment cette réalité et stipulent que les bénévoles et les professionnels veulent, outre le défraiement des formations, le défraiement des coûts inhérents reliés à ces dites formations. À juste titre, ces besoins concernent spécifiquement le dédommagement par les organisations de loisir et de sport des frais causés par la participation à des formations au niveau des déplacements, des repas et de l'hébergement. Dans le même ordre d'idées, à propos des besoins en ressources financières, nos résultats attestent que les organisations désirent avoir un accès gratuit ou à un tarif préférentiel pour l'utilisation des locaux et/ou des terrains. Dans la littérature, ce sont les dires de Cantin (2004) qui allèguent que les bénévoles et les professionnels réclament depuis un bon moment déjà aux municipalités, des gratuités ou un montant forfaitaire pour l'accès aux terrains, aux locaux et aux infrastructures municipales. Un autre besoin palpable des organisations volontaires en ce qui concerne les exigences en ressources financières se situe notamment au niveau de la reconnaissance et de la valorisation des bénévoles. Effectivement, si nous lisons entre les lignes, les résultats stipulent que le fait de reconnaître et de valoriser les bénévoles à leur juste valeur, se traduit en un effet de rétention non négligeable pour les organisations bénévoles. À titre d'exemple, bien que des efforts ont été dernièrement entrepris aux États-Unis par les différents paliers de gouvernement pour augmenter les sommes d'argent disponibles au sujet de l'importance de reconnaître et de valoriser l'implication bénévole (Shin & Kleiner, 2003), les auteurs Gagnon & Fortin (2002) nous rappellent que les organisations réclament sans cesse plus de financement provenant des divers paliers de gouvernement ou des donateurs privés. Force est d'admettre que les ressources financières sont présentement déficientes, ce qui contraint les organisations en loisir et

en sport à s'accommoder avec les ressources en place et les quelques bénévoles disponibles.

En concentrant davantage nos efforts sur l'analyse, les résultats de notre étude viennent une fois de plus corroborer les affirmations de Thibault & Fortier (2003) qui témoignent d'une autre particularité concernant la lourdeur de la tâche. En effet, nos résultats signalent que les bénévoles en loisir et en sport accomplissent beaucoup trop de tâches reliées à la gestion et au fonctionnement de leur organisme. À cet effet, il y a une proportion considérable de bénévoles qui recommande rapidement la présence d'un professionnel compétent à titre de guide ou de conseiller, afin qu'ils soient soutenus dans leur cheminement. Pour appuyer cette affirmation, les auteurs Barnett & Cahill (2002) mentionnent que sans la présence d'un professionnel, les bénévoles s'entendent pour dire qu'ils ont d'énormes responsabilités face aux projets à réaliser. D'un autre côté, Halba (2006) affirme qu'habituellement quand les bénévoles effectuent des tâches reliées à l'administration, ils effectuent inévitablement un ensemble de tâches ingrates liées à la gestion de conflits. Or, les résultats de notre étude confirment aussi que les tâches reliées à la résolution de problèmes ajoutent un surplus de responsabilités aux gestionnaires bénévoles et du même coup, Chelladurai (1999) évoque que ceux-ci ressentent une pression supplémentaire à vouloir performer dans l'exécution de situations contraignantes. Donc, nous pouvons aisément affirmer que ces constatations ne sont pas pour améliorer la situation actuellement vécue à l'intérieur des organisations, et par le fait même, elles sont un accélérateur au niveau de la désertification des lieux de pratique bénévole. Il est à parier que la présence d'un professionnel viendrait, sans aucun doute, enlever un poids énorme sur les épaules des bénévoles et procurer de la stabilité aux organisations volontaires désireuses de permanence.

5.2 L'action bénévole vue sous différents angles

À la base, les 12 questions-énoncés situées à la section 3.1 des questionnaires avaient comme but d'interroger uniquement les bénévoles et les professionnels au niveau des besoins « techniques », et ce, plus particulièrement en termes d'outils, de stratégies, de moyens et de services. Toutefois, à travers les réponses des participants, sont ressortis d'autres types de besoins. Ces autres types de besoins ont été inventoriés à l'intérieur de notre cadre littéraire.

Certes, c'est dans le but d'amener à un niveau supérieur cette discussion des résultats que nous avons analysé d'une toute autre façon l'ensemble des besoins relevés par les répondants. Depuis le début de cette recherche, notre cadre conceptuel discute de trois types de besoins, soit les besoins techniques, les besoins psychologiques et les besoins physiologiques. Ces types de besoins proviennent d'écrits scientifiques et semblent être plus importants aux yeux des auteurs qui étudient depuis plusieurs années et de façon assidue le domaine de l'action bénévole. Par contre, concernant les besoins psychologiques et physiologiques, nous avons discerné à travers la littérature une certaine diversification au niveau de leur appellation. Effectivement, tout dépendant de la provenance et de la spécialisation des auteurs qui ont écrit sur l'action bénévole, certains d'entre eux utilisent le terme « psychologique » et le terme « physiologique », alors que d'autres utilisent le terme « personnel ». En conséquence, pour ce qui est de l'analyse des résultats, nous avons convenu d'utiliser uniquement la terminologie « personnel ». Le choix d'employer ce terme n'est pas du tout stratégique, mais plutôt logique, puisque l'utilisation d'un seul terme facilite la compréhension ainsi que l'interprétation des résultats. D'autant plus que le terme « personnel » s'apprête et s'harmonise davantage, selon nous, avec la terminologie du troisième « besoin » auquel nous faisons constamment référence dans ce chapitre, à savoir les besoins sociaux. Donc, les trois besoins avec lesquels nous poursuivons la discussion des résultats, sont les besoins techniques, les besoins personnels et les besoins sociaux.

En premier lieu, il y a les besoins techniques qui font directement référence au fonctionnement organisationnel des organisations volontaires. À titre d'exemple, on retrouve un éventail de ces besoins, en allant du recrutement à la rétention des bénévoles, de même qu'à l'accessibilité aux locaux et aux équipements, etc. En fait, ces besoins nous renvoient illico à ce qu'il y a de plus concret (problématique de terrain) concernant le soutien en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services offerts. Nous savons très bien que pour cheminer adéquatement dans leurs tâches, les organismes de loisir et de sport ont besoin d'avoir un accès facilitant à des ressources financières, humaines et matérielles. Or, en l'absence de l'une ou l'autre de ces ressources essentielles, certains besoins émergent et deviennent de plus en plus criants. À noter que sans ces besoins comblés, il est possible de craindre pour le développement futur et la vitalité des organisations volontaires (Thibault, Fortier, & Albertus, 2007).

En deuxième lieu, il y a les besoins personnels qui sont propres à chaque individu. Les besoins personnels s'expriment par un intérêt porté à soi-même, en relation avec autrui par l'intermédiaire de l'acte bénévole. Plus précisément dans notre étude, ces besoins font référence à tout ce qui touche l'encadrement des individus. Entre autres, les bénévoles et les professionnels ont relevé vouloir être constamment accompagnés dans la réalisation de leurs tâches par du personnel d'expérience. Également, à travers leur action, les individus sont continuellement en recherche d'une sorte de reconnaissance de leur dévouement. Donc, à travers leurs réponses, les bénévoles et professionnels veulent recevoir davantage de remerciements. Ces remerciements répétés ont des effets d'encouragement et permettent du même coup aux individus de se sentir appréciés et d'être appréciés à leur juste valeur. De plus, les besoins personnels se traduisent par la recherche d'une sorte de valorisation. Or, les bénévoles et les professionnels ont signalé dans notre étude être en recherche d'admiration tel que de recevoir des éloges de la part de leurs pairs ainsi que de la part de leurs supérieurs. Selon Thibault, Fortier & Albertus (2007), ces besoins s'expriment par un ensemble de motivations intrinsèques qui incitent les bénévoles à s'engager et à poursuivre leur action volontaire. Ainsi, par le biais de ces

motivations, l'individu a l'opportunité de se créer sa propre identité en développant ses intérêts, ses habiletés et ses connaissances. Il est important de mentionner que sans la présence de ces motivations à s'engager bénévolement, il ne peut y avoir d'acte volontaire. Dans cette éventualité, on comprend alors que l'individu n'a aucune passion et aucun désir de contribuer à une cause (Thibault & Fortier, 2003).

Le troisième type se nomme les besoins sociaux. Les besoins sociaux sont reliés directement aux rapports et aux interactions entre individus. Ils se décrivent clairement comme partie prenante des organisations où la contribution bénévole est axée vers autrui, le capital social et l'espace d'une communauté. Dans notre étude, les besoins sociaux relevés par les bénévoles et les professionnels pivotent autour de visées d'affiliation sociale. Donc, à travers leur action, les individus recherchent sans cesse un sentiment d'appartenance avec leur organisation afin de se développer dans la communauté et de se créer une image positive vis-à-vis leurs pairs. Les réponses font également état que ces individus sont en quête de fierté et désirent se voir associés à une organisation de loisir et de sport qui provient de la collectivité. Les auteurs Thibault, Fortier & Albertus (2007) expliquent que ces besoins font référence à des motivations extrinsèques qui sont exprimées et se rattachent principalement au modèle du bien-être collectif. Donc, à travers ces motivations, les individus sont constamment en recherche d'opportunités dans le sens où cette expérience bénévole peut servir à leur intégration et à leur identité communautaire. À noter que sans la présence d'interactions, l'individu n'en retirera aucun bénéfice social. Or, l'importance de ces bénéfices contribue grandement à redéfinir la mission sociale des organisations bénévoles et grâce à de petits gestes, elles ont le potentiel d'exercer un impact significatif sur leur communauté (Sharpe, 2003).

Avant d'aller plus loin dans ce mémoire, il est important de mentionner que nous en sommes à un moment dans l'analyse des résultats où nous pouvons apercevoir

quelques différenciations notables entre les besoins des bénévoles et ceux des professionnels.

5.2.1 L'action bénévole en recherche d'outils techniques

Suite à la compilation des données, nous avons remarqué que les organisations de loisir et de sport ont à combler un grand éventail de besoins techniques. De même qu'en plus d'être systématiquement variés, nous constatons que ces besoins se déploient sous une spécificité étonnante qui nous mène à comprendre le pourquoi de la complexité à gérer, de nos jours, ces organisations.

Tout d'abord, il y a les besoins relatifs au recrutement de nouveaux bénévoles. Dans différents ouvrages recensés pour cette étude, plusieurs auteurs disponibles en *Appendice A*, mais plus précisément le Conseil des loisirs (1988) et Froment-Prévost & Fortier (2005), discutent de l'importance d'effectuer un recrutement efficace vers les clientèles cibles. Parmi ces besoins, les bénévoles évoquent que pour arriver à leurs fins, ils ont besoin de détenir un guide théorique adapté au recrutement de bénévoles. Le Conseil des loisirs (1984) souligne et justifie dans son ouvrage qu'un tel guide peut faire certainement une différence positive pour un recrutement efficace. Quant à eux, les professionnels de notre étude mentionnent que les organisations doivent absolument passer par la création d'activités de réseautage pour améliorer le recrutement de bénévoles. À juste titre, les allégations des auteurs Chelladurai (1999) et Halseth & Ryser (2007) vont dans le même sens. En effet, ceux-ci approuvent que la formation de réseaux avec d'autres organisations bénévoles est fondamentale afin de développer de nouvelles relations partenariales pouvant ainsi faire bénéficier le recrutement. De plus, d'autres auteurs présentés en *Appendice A*, dont Halba (2006) et Halseth & Ryser (2007), spécifient que ces occasions d'échanges-conseils améliorent à coup sûr les opportunités de recrutement des organisations bénévoles. Entre autres, en plus de bâtir des contacts et des solidarités avec d'autres personnes, le réseautage

procure des informations novatrices sur les différentes façons de recruter, génère des alternatives dynamiques face au recrutement et crée une diversité dans l'approche de mobilisation des bénévoles. D'autre part, les bénévoles et les professionnels en loisir et en sport de notre étude s'entendent et affirment que des campagnes de recrutement axées sur l'information et la promotion peuvent avoir des effets escomptés auprès de la population. Précisément, il s'agit d'opter pour des espaces réservés au sein des médias, tels que les journaux, la télévision, les bulletins municipaux, les babillards électroniques, les sites Internet, de même que les écoles. Les dires d'Halba (2006) corroborent ces résultats en affirmant que des campagnes de publicité ciblées sont indispensables pour l'engagement de nouveaux bénévoles.

À la suite des besoins en recrutement, des actions concrètes doivent être entreprises afin de faciliter l'accueil et l'intégration des bénévoles. À ce sujet, Le Net & Werquin (1985) nous rappellent que de manière à procurer un accueil dynamique aux nouveaux arrivants, les bénévoles doivent avoir accès à des ressources qui facilitent leur intégration. De ce fait, les bénévoles et les professionnels en loisir et en sport se comprennent et citent dans ce sondage que la ressource indispensable dont ils ont besoin pour améliorer l'accueil et l'intégration, est de posséder un guide théorique expliquant les opérations à effectuer en ce sens. Plus précisément, ces répondants ont mentionné que ce guide doit comprendre, entre autres, l'information complète sur l'organisation, la définition du rôle et des responsabilités des bénévoles ainsi que les ressources humaines et matérielles disponibles en cas de besoin. Tel qu'énoncé par Blankstein (1989), le fait de transmettre ces informations jugées pertinentes à propos du fonctionnement interne des organisations et des tâches concrètes à réaliser, facilite de beaucoup l'intégration des bénévoles ainsi que l'assimilation du travail à effectuer à l'intérieur même de ces organisations.

À partir des résultats de notre étude, il nous est permis de constater que les tâches reliées à l'administration et au secrétariat semblent occuper la majeure partie du temps

des bénévoles et des professionnels, pour ce qui est de l'opérationnalisation journalière des organisations. D'une part, du côté des bénévoles, les besoins en termes de soutien administratif et de secrétariat se font sentir, notamment au niveau de l'accessibilité aux fournitures de bureau, tel un téléphone, un ordinateur, une imprimante, un photocopieur et un téléphone portable. Dans leurs travaux, Cnaan, Handy & Wadsworth (1996) soulignent que l'accessibilité à des ressources matérielles, comme de l'équipement informatique, du mobilier et des locaux, constitue la base opérationnelle pour l'ensemble des organisations bénévoles. De plus, ces auteurs signalent que le manque de l'une ou l'autre de ces ressources représente un frein au développement des organisations. À nouveau, les bénévoles de notre étude expriment le désir de disposer d'un guide théorique regroupant les informations nécessaires qui correspondent, cette fois-ci, à la réalisation des tâches administratives. Les bénévoles veulent ainsi que ce guide renferme une description des tâches du poste de secrétaire, les listes des procédures légales et gouvernementales ainsi que les procédures à suivre pour compléter des demandes de subventions. Les auteurs Le Net & Werquin (1985) soulignent qu'un guide axé sur la réalisation des tâches administratives est un bon moyen pour les bénévoles de parfaire, par leurs propres moyens, leurs connaissances dans ce domaine. D'autant plus, ce guide est essentiel puisqu'il initie les bénévoles aux fonctions de secrétaire et sert également d'alternative aux organisations de loisir et de sport ne disposant pas de ressources humaines qui réalisent habituellement ces fonctions. D'autre part, du côté des professionnels, en termes de soutien administratif et de secrétariat, ceux-ci ont signalé dans notre étude que les organisations ressentent le besoin de développer des outils informatisés de gestion administrative et financière simples et à faible coût. Étant donné la complexité des tâches reliées aux opérations administratives, la disponibilité d'outils de la sorte permettrait sans aucun doute aux bénévoles administrateurs de bénéficier d'un support informatique adéquat et construit sur mesure pour la gestion des organisations volontaires (Cantin, 2004).

Tel que discuté précédemment, l'alourdissement des tâches à réaliser à l'intérieur des organisations volontaires n'est pas pour améliorer, à l'instant, la situation entourant la difficulté à trouver les ressources humaines appropriées aux tâches à effectuer. Tout comme une entreprise privée, les résultats de notre étude attestent que pour combler certains postes, les organisations de loisir et de sport doivent passer à travers une démarche rigoureuse reliée à l'engagement de ressources humaines. En conséquence, les bénévoles et les professionnels ne se sentent pas nécessairement bien outillés, de même qu'enthousiasmés à l'idée d'exécuter ce processus plutôt exigeant. De façon concrète, ceux-ci ont besoin de conseils prodigieux et précis sur le contenu d'un descriptif d'emploi, comme les définitions de tâches, les particularités relatives aux conditions de travail ainsi que la formulation des horaires de travail. De même, les résultats confirment que les organisations bénévoles désirent qu'un guide sur les meilleurs outils présentant tous les aspects en termes de soutien, d'encadrement et de rétention soit diffusé et rendu disponible. La sociologue Ferrand-Bechmann (1992) qui a concentré quelques ouvrages sur le bénévolat, explique que pour être mieux soutenues, les organisations volontaires doivent bénéficier de l'aide de ressources et de l'expertise provenant du milieu. Celle-ci fait notamment référence aux municipalités, qui par leur vaste expertise en gestion des ressources humaines, peuvent apporter un support adéquat aux organisations dans le besoin.

Les besoins qui correspondent à la formation des bénévoles sont parmi ceux qui reflètent le plus les problématiques reliées à l'évolution des organisations volontaires. Nos résultats expliquent bien cet énoncé, puisque les difficultés en gestion amènent les bénévoles à se spécialiser continuellement dans des fonctions précises reliées aux opérations courantes des organisations. À cet effet, les exigences entourant la gestion des organisations en loisir et en sport conduisent les bénévoles à suivre des formations spécifiques selon les intérêts identifiés par les organisations. Pour confirmer ces dires, en 1992, l'auteure Ferrand-Bechmann était déjà aux faits des besoins grandissants en formation, qui à cette époque étaient dès lors nécessaires pour que les bénévoles puissent

comprendre les réalités administratives vécues. Autre découverte à travers les résultats de notre étude, les organisations en région éloignée sont sans cesse au cœur de problématiques liées à la formation, étant donné leur éloignement. En effet, en plus d'avoir à composer avec la distance en termes de kilomètres qu'elles ont avec les grands centres, celles-ci doivent non seulement déboursier pour les déplacements fréquents pour suivre une formation, mais également acquitter les frais de formateurs qui se déplacent en région. Or, la conséquence est que ces organisations se retrouvent avec des factures onéreuses qui doivent couvrir l'ensemble des frais de remboursement relié aux déplacements, aux repas et à l'hébergement. Du point de vue des professionnels en terme de formation, ceux-ci confirment le besoin existant des organisations de loisir et de sport de développer des programmes d'autoformation par le biais d'outils pédagogiques informatisés. À titre d'exemple, le fait d'instaurer des programmes de formation via des outils, tels le DVD ou la vidéo sur Internet, permettrait, d'après les professionnels, d'offrir systématiquement un meilleur support aux bénévoles dans leur action. D'ailleurs, Bellefleur (1997) résume bien ces propos en affirmant qu'au-delà de la formation prévue à l'intégration, il y a de réels besoins pour ce qui est de la formation continue. Selon cet auteur, les organisations volontaires doivent prendre tous les moyens nécessaires afin d'offrir des opportunités de formation aux bénévoles. Aussi, il est important de mentionner que les auteures Froment-Prévost & Fortier (2005) précisent que les besoins d'octroyer des formations sont d'autant plus essentiels lorsqu'il est question de former de jeunes bénévoles.

De nos jours, l'implication ou non des bénévoles dans une organisation de loisir et de sport est une question de disponibilité. Étant donné qu'il y a de moins en moins de bénévoles, donc de plus en plus de tâches à accomplir, cette situation amène indirectement les bénévoles qui œuvrent à l'intérieur de ces organisations à s'investir davantage pour accomplir les tâches résiduelles. De plus, cette situation a des effets pervers sur l'épuisement des bénévoles ainsi que sur le temps qu'ils ont à donner. À partir de ces faits, nous remarquons dans nos résultats que nombreux sont les

bénévoles et les professionnels qui essayent de profiter de tous les moyens possibles afin de limiter les déplacements consacrés à leur action bénévole. En effet, dans le but de rentabiliser leur implication, plusieurs bénévoles et professionnels désirent éventuellement favoriser les communications par le biais de forums de discussions. À ce sujet, les auteurs Halseth & Ryser (2007) signalent que nous nous dirigeons inévitablement vers cette façon de procéder qui sera de plus en plus adoptée dans un avenir rapproché. Ainsi, les bénévoles et les professionnels qui souhaitent économiser du temps, optent pour la communication via Internet, qui en plus d'offrir une alternative intéressante, représente le futur des communications et des nouvelles générations d'organisations bénévoles. Par contre, d'autres résultats de notre étude viennent toutefois contredire les propos de Halseth & Ryser (2007). En effet, les données obtenues nous permettent de croire que certains bénévoles expriment toujours le besoin de communiquer de façon formelle en affichant une présence constante et assidue lors des réunions. Les auteurs Shin & Kleiner (2003) certifient ces dires en expliquant que ce moyen de communication qu'est la rencontre individuelle est toujours aussi populaire, puisqu'elle favorise non seulement les relations interpersonnelles, mais facilite également l'établissement de contacts et l'échange d'information.

Fait intéressant, notre étude nous permet de découvrir que tout dépendant du lieu où les organisations bénévoles ont pignon sur rue, c'est-à-dire que ce soit en région urbaine ou en région éloignée, certaines éprouvent plus que d'autres des difficultés à propos de l'accessibilité à des locaux et/ou à des terrains. Nous ne pouvons généraliser cette situation, mais les résultats semblent confirmer que c'est en milieu urbain que l'on retrouve les besoins les plus considérables d'accès à des plateaux de loisir et de sport. Entre autres, dans les grands centres, les organisations bénévoles se plaignent régulièrement de ne pas bénéficier d'un nombre suffisant d'heures pour l'utilisation des plateaux sportifs de même que pour la pratique d'activités de loisir. D'ailleurs, il nous est permis de remarquer qu'il n'y a pas uniquement des besoins au niveau de la disponibilité des plages horaires qui sont évoqués. En fait, plusieurs organisations n'ont

présentement pas accès à des locaux permanents puisque ceux qui sont situés en milieu scolaire ne sont pas accessibles en tout temps. Également, ce qui est d'autant plus inquiétant, c'est que certaines de ces organisations de loisir et de sport ne peuvent avoir accès à des endroits adéquats pour l'entreposage de leur matériel. Les auteurs Cnaan, Handy & Wadsworth (1996) reprennent textuellement ces dires dans leurs travaux et signalent que de manière à favoriser leur cheminement et à supporter leur développement, les organisations bénévoles doivent jouir des ressources matérielles appropriées qui répondent à leurs besoins. Le Conseil des loisirs (1988) évoque que les municipalités doivent faire leur part dans ce processus d'accessibilité aux équipements. Par contre, à travers nos résultats, nous constatons que les problématiques vécues dans les grands centres permettent de douter d'une implication suffisante des municipalités québécoises.

À présent, l'organisation de projets et d'activités fait partie des opérations courantes des organismes de loisir et de sport. Effectivement, la plupart de ces organisations ont à présenter au cours d'une période donnée, au moins un événement majeur qui demande un effort supplémentaire de la part des organisateurs pour ce qui est, entre autres, de la tenue d'assemblées annuelles, de tournois sportifs et/ou d'activités de financement. Étant donné leur ampleur, ces événements nécessitent un long processus de planification, de coordination et d'affectation de ressources humaines, puisque ceux-ci requièrent un nombre impressionnant de bénévoles. Or, pour l'organisation de projets et d'activités, les résultats de notre étude confirment des besoins en recrutement de bénévoles afin de mener à terme ces projets ponctuels. Dès lors, si nous retournons en arrière en 1997, Bellefleur nous mentionnait déjà l'urgence de la situation et nous rappelait qu'il y avait à cette époque des besoins criants en terme de recrutement, puisque nombreux étaient les bénévoles qui avaient commencé à désertir les lieux de pratique. Alors maintenant, pour pallier à cette insuffisance de bénévoles, les organisations volontaires veulent obtenir des banques de bénévoles provenant d'autres organisations voisines, afin de favoriser éventuellement les échanges de bénévoles entre

ces mêmes organisations. Donc, les résultats corroborent les déclarations de Chelladurai (1999) qui indiquent que la solution, afin de ne pas surcharger les bénévoles les plus actifs lors d'un événement de grande envergure, est d'avoir un accès à des banques de bénévoles. Quant à eux, les professionnels de notre étude souhaitent que les organisations reçoivent davantage de soutien technique provenant des municipalités sous forme de ressources matérielles. À ce sujet, les professionnels ne sont pas les seuls à souligner qu'un soutien technique lors d'événements majeurs est fondamental. Blankstein (1989) tient comme discours que des terrains, des locaux, des équipements, de même qu'un service pour le transport de fournitures, doivent être dispensés aux organisations par les autorités municipales afin de supporter et de faciliter la gestion lors de projets et d'activités.

Tout en s'assurant du bon déroulement lors de la planification et de la programmation de leur projet ou de leur activité, les organisateurs doivent également s'assurer de porter une attention particulière à la promotion et à l'information qui sera diffusée. Le Conseil des loisirs (1984) signale qu'une bonne promotion ciblée a un effet direct sur le niveau de participation à un événement et du même coup, dicte le succès ou non de ce projet ou de cette activité. En ce sens, les bénévoles et les professionnels sondés dans notre recherche ont exprimé de réels besoins en terme de promotion. Ces derniers sont d'avis que des améliorations hâtives doivent être apportées pour augmenter les lieux de diffusion d'information afin de mousser au maximum leurs activités. Pour ainsi dire, les résultats témoignent des besoins au niveau du soutien de médiums publicitaires, tels que les journaux, la télévision, les bulletins municipaux, les babillards électroniques, les écoles ainsi que leur site Internet respectif. À juste titre, Cantin (2004) raconte que les médias ont effectivement un rôle de collaborateurs à jouer au sein des associations locales en proposant des débouchés publicitaires aux organisations bénévoles qui n'ont pas forcément les moyens nécessaires afin de s'offrir de telles opportunités. D'un autre côté, quelques-uns de nos résultats permettent de constater, en terme de promotion, que certaines organisations de loisir et de sport

préfèrent se débrouiller avec leurs propres moyens, en faisant de manière légitime leur propre publicité lors de la tenue de leurs événements. Le fait d'utiliser leurs propres moyens est-elle la meilleure solution pour ces organisations afin d'arriver à leurs fins? Basés sur nos résultats, il est possible de croire que certaines organisations y arrivent ainsi.

5.2.2 Les besoins personnels aussi importants que les besoins techniques?

À la lecture des résultats, il est pratiquement utopique d'affirmer que les besoins personnels des bénévoles viennent au premier rang lorsqu'il est question de problématiques organisationnelles des organisations volontaires. Pourtant, ces besoins de type personnel sont tout de même non négligeables, puisque ce sont ceux qui dictent la participation ou non des bénévoles à une cause ainsi que leur degré d'implication (Sitrin, 2000).

En ce sens, les résultats de notre étude indiquent qu'au niveau personnel, les bénévoles en loisir et en sport ressentent le besoin de recevoir un meilleur soutien sous forme de remerciements afin d'être davantage motivés et opérationnels. Plusieurs auteurs, dont Henderson (1981), Gagnon & Sévigny (2000) et Thibault & Fortier (2003) discutent de cet aspect et expliquent dans leur ouvrage respectif que seulement le fait de remercier le bénévole pour sa contribution est une sorte de reconnaissance à son dévouement. Pour leur part, Le Net & Werquin (1985) expliquent qu'en plus de reconnaître le bénévole sur une base régulière, les remerciements ont également un effet de rétention. Ces auteurs ne sont pas les seuls à penser que les remerciements ont des portées bénéfiques. À ce sujet, Juneau (2002) est d'avis que les remerciements répétés ont des effets d'encouragement et ceux-ci permettent du même coup d'offrir un meilleur encadrement individuel aux bénévoles.

Notamment, à propos de l'encadrement des bénévoles, nos résultats stipulent que les professionnels en loisir et en sport désirent que les nouveaux venus soient pour leur part accompagnés d'un bénévole d'expérience. En se basant sur la littérature qui est impressionnante sur cet aspect, on constate qu'il est question qu'un individu agisse à titre de mentor. Les auteurs Murk & Stephan (1991) définissent le mentor comme étant un conseiller attentif, expérimenté qui encadre et distribue des conseils à travers les tâches réalisées. De nos jours, le terme rétention représente un défi pour les organisations qui œuvrent en loisir et en sport. Toutefois, c'est dans l'optique de retenir les bénévoles dans les organisations que les professionnels doivent encadrer de manière appropriée les nouveaux bénévoles, en portant une attention particulière aux jeunes bénévoles, qui ont le plus besoin d'encadrement (Froment-Prévosto & Fortier, 2005). En concentrant davantage nos efforts sur l'interprétation des résultats, nous pouvons aussi mentionner qu'en plus de fournir des conseils sur le déroulement et la réalisation des tâches, le mentor doit également fournir de temps à autre une aide morale nécessaire aux bénévoles dans le besoin. Les auteurs Barnett & Cahill (2002) et quelques auteurs en *Appendice A*, nous rappellent que le rôle de mentor est plus complexe que certains le pensent et doit être pris au sérieux afin d'éviter le décrochage des bénévoles.

Parmi les bénévoles et les professionnels sondés, ce sont clairement les bénévoles qui ont démontré les besoins les plus pressants concernant leur reconnaissance et leur valorisation. Pour appuyer ces dires, l'auteur Henderson (1980) évoque qu'il est évident que les bénévoles veulent être davantage reconnus, puisque comparativement aux professionnels, ce sont eux qui s'exercent bénévolement, veulent ainsi se sentir appréciés et être appréciés à leur juste valeur. De plus, avec un regard plus général sur cette question, il est légitime de constater que les bénévoles souhaitent être reconnus de façon plus constante et par des gestes plus significatifs. De ce fait, nos résultats font état du fait que les bénévoles recherchent une sorte de reconnaissance symbolique, sous forme de cadeaux, de certificats et/ou de plaques commémoratives. De même, les résultats confirment qu'en plus de rechercher une reconnaissance symbolique, les

bénévoles recherchent également à travers leur action une valorisation, comme être admirés et recevoir des éloges de la part de leurs pairs ainsi que la part de leurs supérieurs. Donc, à travers ces constatations, il nous est permis de dégager que le fait de servir une cause, fait naître chez les bénévoles la recherche de prestige social. À titre d'exemple, se faire identifier comme un membre à part entière d'une organisation volontaire, crée chez l'individu un sentiment d'importance s'ajoutant à leur quête de valeurs intimes et personnelles. Ceux-ci se perçoivent aussi comme « indispensables » aux yeux de leur organisation. D'ailleurs, Gagnon & Sévigny (2000) affirment que cette dimension serait devenue tout aussi importante que le fait de recevoir des mentions honorables. Du côté des professionnels, nos résultats certifient que ceux-ci ont véritablement à cœur la reconnaissance et désirent éventuellement mettre sur pied des occasions plus fréquentes de démontrer haut et fort leur appréciation envers le travail des bénévoles. Par contre, en nous fiant aux allégations du Conseil des loisirs (1988), nous comprenons qu'en théorie les professionnels ont de bien belles intentions au niveau de la reconnaissance des bénévoles. Toutefois, pour ce qui est de la pratique, ceux-ci n'ont vraisemblablement pas le temps ni l'énergie à consacrer à l'organisation de ce type d'événement plus d'une fois l'an. De ce fait, plusieurs auteurs disponibles en *Appendice A* se joignent à Bellefleur (1997) et expliquent que l'implication volontaire des bénévoles doit être absolument soulignée de manière spéciale, et ce, à chaque occasion. Alors, si on se fie aux besoins des bénévoles œuvrant en loisir et en sport obtenus par notre étude, les professionnels doivent trouver les moyens d'organiser plus souvent des activités de type galas ou hommages avec des témoignages et des remises de prix aux bénévoles.

5.2.3 Les particularités sociales de l'action bénévole

En comparaison avec les besoins personnels, les résultats de cette étude nous font très peu mention de l'importance des liens sociaux entourant une action volontaire. À cet effet, seulement un énoncé a été retenu comme ayant des visées d'affiliation sociale.

Ainsi, cet énoncé dégage qu'une bonne majorité de bénévoles désirent, à la suite d'une implication volontaire, s'identifier à un organisme bénévole par l'entremise des divers médias locaux et régionaux, et ce, par le biais de photos et/ou de reportages. Pour expliquer ces faits, une kyrielle d'auteurs disponibles en *Appendice A*, mais plus particulièrement Thibault, Fortier & Albertus (2007) confirment que certains bénévoles veulent être reconnus publiquement, comme faisant partie intégrale d'un groupe d'individus appartenant à une unité dynamique et influente. Dans cette foulée, Henderson (1981) ajoute aussi que les bénévoles cherchent à établir un sentiment d'appartenance avec leur organisation, pour mieux se développer dans la communauté afin de se créer une image positive vis-à-vis leurs pairs. À l'intérieur de ses travaux, Juneau (2002) avance même le terme « d'effet de gang » pour traduire le désir et le besoin qu'ont les bénévoles de s'identifier à un groupe. En conséquence, nous pouvons conclure en affirmant que les bénévoles en loisir et en sport attachent une grande fierté à être associés à une organisation volontaire qui provient de leur collectivité.

5.3 Épilogue de la discussion des résultats

Les résultats obtenus ont-ils permis de répondre à la question de recherche?

Ce mémoire de recherche a été réalisé grâce au Laboratoire en loisir et vie communautaire (LLVC) de l'Université du Québec à Trois-Rivières, qui a obtenu le contrat d'effectuer cette étude en concomitance avec le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS). Cette opportunité d'accomplir ce mémoire de recherche à l'intérieur de cette vaste étude a été plus que bénéfique. En effet, tel que mentionné auparavant, nous avons eu l'occasion à travers cette étude de recueillir des données provenant d'organisations de loisir et de sport à l'échelle québécoise. Plus précisément, les unités régionales de loisir et de sport (URLS), les associations de loisir, les fédérations sportives et l'ensemble des municipalités du Québec (membres de l'AQLM), et ce, aux niveaux local, régional et provincial, puis provenant de milieux rural et urbain

ont participé à la recherche. Cette exhaustivité en matière de données recueillies nous a permis de répondre adéquatement à notre question de recherche, qui était d'identifier les besoins des bénévoles et des professionnels œuvrant dans les organisations de loisir et de sport au Québec en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services.

En faisant un retour en arrière, au début de ce mémoire, nous avons affirmé connaître peu de chose sur les besoins spécifiques des bénévoles et des professionnels dans les organisations de loisir et de sport. Avec une méthodologie rigoureuse, cette recherche nous a donc permis d'inventorier un nombre impressionnant de besoins. D'ailleurs, l'analyse des données effectuée en témoigne, puisque celle-ci s'est articulée autour d'un plan structuré, dans le but de répondre à nos objectifs et à notre question de recherche. Par le fait même, quelques résultantes tirées de l'analyse des données retiennent notre attention.

D'une part, cette étude nous a permis de confirmer les dires des auteurs qui ont au préalable étudié la problématique des besoins sous tous azimuts au sein des organisations bénévoles. Entre autres, des auteurs influents dans le domaine du bénévolat comme le Conseil des loisirs (1988), Blankstein (1989), Bellefleur (1997), Juneau (2002), Froment-Prévost & Fortier (2005) et Thibault, Fortier & Albertus (2007), nous ont permis, avec l'aide de leurs théories, de comparer, de confronter et de corroborer nos résultats. D'autre part, cette étude nous a permis d'identifier de nouveaux besoins ressentis par les bénévoles et les professionnels dans les organisations bénévoles en loisir et en sport. Parmi les besoins les plus pressants nous retrouvons à titre d'exemple, des besoins en recrutement, des besoins en rétention, des besoins en ressources financières supplémentaires et des besoins en ressources humaines permanentes pour accomplir, entre autres, les tâches administratives. Fait intéressant, cette enquête nous a permis, avec de la littérature scientifique sur les sujets du bénévolat, des bénévoles et des besoins, de faire une distinction de l'ensemble des besoins sous trois angles. Parmi ceux ressortis, mentionnons les besoins aux niveaux techniques, personnels et sociaux.

En définitive, nous croyons que cette analyse des résultats nous offre une interprétation juste, claire et précise des données recueillies. En fait, appuyée sur le contexte, sur la problématique de départ, sur les objectifs et sur les résultats analysés, cette interprétation s'est basée sur une comparaison des résultats de notre étude avec des travaux antérieurs, dans le but initial de répondre à notre question de recherche.

5.4 Les limites et la portée de l'étude

Certes, la diffusion des questionnaires qui fut effectuée durant la période estivale, soit du mardi 17 juin au 31 juillet 2008, constitue une limite en soi. En outre, bien que les questionnaires furent distribués à un large échantillon appréciable de bénévoles et de professionnels en loisir et en sport au Québec, il faut avoir en mémoire que notre cueillette de données s'est effectuée durant une période où la majorité des gens sont en vacances. D'une part, pour plusieurs organismes de loisir et de sport, la période estivale s'avère une des plus occupées. D'autre part, les organisations pour lesquelles la période estivale s'avère moins occupée effectuent une pause durant l'année et ces organisations ne tiennent majoritairement aucune activité durant cette période. Autre fait, étant donné les délais limités pour réaliser l'enquête, nous n'avons pu rejoindre individuellement les dirigeants en loisir et en sport des municipalités québécoises. À cet effet, nous avons opté pour une méthode plus rapide pour joindre ces responsables. En conséquence, nous avons décidé de passer par l'intermédiaire de l'AQLM via son réseau de membres municipaux pour la distribution des questionnaires. Ce manque de contact personnalisé avec ces responsables a fait en sorte que ceux-ci n'ont pas nécessairement bien collaboré pour compléter le questionnaire. Également, tel que demandé par le biais de cette communication, ceux-ci n'ont vraisemblablement pas transmis les informations et les renseignements à leurs professionnels et à leurs bénévoles pour qu'ils puissent remplir à leur tour les questionnaires. Or, que ce soit d'un côté comme de l'autre, le fait d'avoir effectué notre collecte de données à ce moment précis ne rassemblait certainement pas les conditions optimales à la réalisation de cette enquête, et du même coup, nous a empêché d'obtenir quantitativement des candidats de choix pour compléter le questionnaire. À noter que les délais prescrits par le MELS concernant l'avancement des travaux ne nous permettaient pas de procéder autrement.

Également, il ne faut pas passer outre à la grande représentativité des répondants bénévoles provenant du Mouvement Scout par rapport aux autres bénévoles provenant

des organisations de loisir et de sport. En fait, tout près de 48 % des bénévoles qui ont répondu au questionnaire viennent de ce mouvement.

Dans un autre ordre d'idées, nous avons pu constater à travers les différents commentaires, que les répondants ont trouvé par moment laborieux de remplir les questionnaires, et quelques facteurs expliquent cette situation. Tout d'abord, il y a la longueur des questionnaires, le nombre de questions-énoncés remontait à 211 pour celui des bénévoles et à 243 pour celui des professionnels. À noter qu'il n'était nécessairement pas évident de captiver l'intérêt des répondants pour une si longue période, puisque le temps moyen pour remplir le questionnaire était de 40 minutes. Ensuite, nous avons déduit que ce n'est pas tous les répondants qui ont compris les questions et également que ce n'est pas tous les répondants qui détenaient l'information demandée. Or, le critère de compréhensibilité des questionnaires est primordial, d'autant plus lorsque le chercheur n'est pas présent lors de leur administration (Gauthier, 2009).

Indubitablement, il y a des constatations qui nous permettent de comprendre pourquoi les individus n'ont pas répondu à toutes les questions. Ainsi, on pourrait supposer que celles évoquées ci-haut concernent la longueur du questionnaire ainsi que le fait que quelques individus ne se sentaient tout simplement pas concernés par certains éléments de l'enquête. En effet, on peut constater qu'au début du questionnaire, le taux de réponses à chaque question était relativement élevé et puis plus on se dirige vers la fin du questionnaire, plus le taux de réponse est faible. Cependant, les constats les plus plausibles font état du fait que les bénévoles et les professionnels ont été intéressés par l'enquête, mais le manque de motivation à compléter le questionnaire, additionné au manque de temps, ont fait en sorte que le taux de réponse a été faible. Sans aucun doute que des questionnaires mieux adaptés à la réalité de chaque organisation auraient permis de tracer un inventaire davantage exhaustif des besoins des bénévoles et des professionnels en loisir et en sport.

5.5 La pertinence sociale

Avec la vague de besoins grandissants au sein des organisations de loisir et de sport au Québec, cette étude en effectue un inventaire exhaustif et dégage certaines problématiques qui s'y rattachent. Puisque les résultats s'adressent notamment aux acteurs « terrain », cette étude se veut une référence en termes de besoins en vue d'aider les bénévoles, les organisations bénévoles ainsi que les professionnels dans leur cheminement. Éventuellement, les résultats de cette étude amèneront, nous espérons, la création d'outils et de services spécifiques afin d'améliorer les conditions à court ou à moyen terme de ces organisations. Vraisemblablement, les administrateurs profiteront de ces nouvelles stratégies et de ces nouveaux moyens pour la mise en œuvre d'applications pratiques, dans le but d'apporter les ajustements nécessaires favorisant la prise de décisions éclairées pour un avenir meilleur des organisations volontaires.

5.6 La pertinence scientifique

En quelque sorte, cette récente étude vient combler un manque au niveau de la connaissance des besoins des organisations de loisir et de sport. En effet, en plus de répondre à la question de recherche qui concerne les besoins techniques des organisations bénévoles, cette étude fait avancer de nouvelles connaissances scientifiques au niveau des besoins personnels et sociaux éprouvés à l'intérieur des organisations. De même que pour les chercheurs dans le domaine de l'action bénévole, cette étude peut créer un précédent en étant une référence pour l'établissement d'éventuelles recherches. À titre d'exemple, quelques chercheurs dont Thibault & Fortier (2003) ont déjà manifesté un intérêt concernant cette problématique et cette recherche permettra peut-être d'en motiver d'autres à poursuivre leurs questionnements sur ce sujet. Dans le même ordre d'idées, il est important de souligner que les résultats de cette recherche ne sont pas uniques à la population étudiée. En outre, nous soutenons qu'ils puissent être bénéfiques à des organismes œuvrant dans d'autres domaines de

l'action bénévole, tels que le bénévolat artistique, catholique (religieux), communautaire, culturel, institutionnel, politique (militant) et scientifique, pour ne nommer que ceux-ci. Effectivement, les résultats peuvent être adaptés et partagés avec des auteurs qui concentrent leurs travaux sur d'autres domaines du bénévolat, puisque l'ensemble des organisations bénévoles vit des problématiques similaires. C'est-à-dire que malgré la panoplie de besoins diversifiés parmi les divers domaines de l'action bénévole, les plus criants (recrutement, rétention, ressources humaines et ressources financières) demeurent sensiblement les mêmes. Les résultats de notre étude peuvent ainsi contribuer à une meilleure compréhension de ces problématiques « terrain » actuellement vécues.

Conclusion

La conclusion fait un retour sur les causes de la problématique, sur l'atteinte des objectifs, sur les résultats obtenus et sur les méthodes utilisées pour obtenir les résultats. De plus, nous portons un regard sur les recommandations et sur les pistes futures de recherche. Bref, nous complétons ce mémoire par un examen rétrospectif de la problématique étudiée en ce qui concerne les besoins des bénévoles et des professionnels œuvrant dans les organisations québécoises de loisir et de sport.

Examiner les causes de la problématique

L'expérience que procure une implication bénévole est très bénéfique pour les adeptes du bénévolat. Entre autres, les organisations bénévoles sont un lieu d'expérimentation permettant aux jeunes et aux moins jeunes de s'impliquer dans leur communauté. Par contre, depuis quelques années déjà, les situations vécues à l'intérieur des organisations de loisir et de sport ne coïncident pas nécessairement avec une expérience de loisir enrichissante. En effet, l'augmentation des tâches reliées à la gestion de plus en plus complexe de ces organisations amène celles-ci à adopter une structure organisationnelle beaucoup plus formelle. De ce fait, plusieurs besoins sont à l'origine de ce nouveau style de gouvernance. Parmi ces besoins, certains sont plus pressants que d'autres. Voici un état de la situation.

Tout d'abord, actuellement au Québec comme ailleurs dans le monde, nous sommes au prise avec le vieillissement de la population. Cette situation est d'ailleurs un enjeu considérable pour notre société. Si les prévisions statistiques s'avèrent exactes, d'ici quelques années seulement, et ce, uniquement au Québec, environ un québécois sur sept sera âgé de 65 ans et plus (Hall & Statistique Canada, 2009). L'impact du vieillissement de la population est problématique pour l'avenir du bénévolat. Depuis un

bon moment déjà, nous pouvons constater qu'il y a de moins en moins d'individus susceptibles de s'impliquer bénévolement. Donc, graduellement, les retraités et les aînés qui représentent des clientèles cibles susceptibles de s'investir dans une action bénévole, se feront de plus en plus rares. Également, le nombre de bénévoles est en forte décroissance et ceux qui restent attachés à leur organisation sont de plus en plus essoufflés. Le manque de relève explique en grande partie cette diminution progressive. Ces constats, jumelés à la fatigue éprouvée par les bénévoles, font en sorte que ces derniers sont amenés à quitter à tour de rôle les organisations pour ne plus jamais y revenir. De plus, la situation est tellement alarmante que bon nombre d'organisations sont sur le point de cesser leurs activités (Halba, 2006). Cette tendance est particulièrement lourde pour l'avenir de l'action bénévole.

De nos jours, au 21^e siècle, malgré le fait que le bénévolat soit toujours aussi présent dans les organisations de loisir et de sport, il n'est plus considéré comme une action aussi courue que par le passé. En effet, l'époque où il y avait des valeurs centrées sur l'église et la famille qui étaient prônées et qui permettaient de rejoindre une proportion impressionnante de bénévoles, est maintenant révolue.

Depuis ce temps, le monde de l'action bénévole connaît divers bouleversements. Dans le but de s'accommoder à ces changements sociétaux, certains auteurs, dont Froment-Prévost & Fortier (2005), avancent qu'il faut redéfinir non pas seulement le bénévolat, mais bien l'appellation même du vocable « bénévolat » puisque ce terme ne semble plus être d'actualité, particulièrement chez les jeunes. Ces auteures affirment également qu'aucune démarche significative au niveau du recrutement des jeunes n'a été véritablement prise en ce sens. À la lumière de ce que déploient leurs résultats et les nôtres, nous pouvons difficilement affirmer le contraire. Or, un ajustement de la part des organisations de loisir et de sport est nécessaire afin de recréer un engouement envers cette clientèle susceptible de rejoindre les rangs de l'action bénévole.

À l'instar du bénévolat, le cheminement du bénévole connaît manifestement quelques mutations et avec le temps, son comportement se modifie grandement. En effet, le bénévole à l'intérieur même de ses expériences de bénévolat est continuellement en quête d'identité et de bonheur. De la sorte, le bénévole, qui est un acteur influent de la société, est perpétuellement en recherche d'opportunités et de lieux de rassemblement qu'offrent les organisations de loisir et de sport, pour ainsi créer une communauté nouvelle par l'établissement d'un espace social communautaire.

À partir de ces faits, il est possible d'affirmer que le milieu de l'action bénévole est en constante mouvance, forçant ainsi les bénévoles et les professionnels qui œuvrent en loisir et en sport à évoluer pour s'ajuster aux nouvelles réalités. Présentement, pour les bénévoles et les professionnels, comprendre ces réalités signifie essentiellement s'acclimater à une nouvelle logique organisationnelle. À titre d'exemple, l'accroissement des tâches liées au fonctionnement interne des organisations volontaires force ces organisations à adopter une méthode de gestion axée sur la bureaucratie. Les bénévoles et les professionnels ont ainsi une charge de travail plus imposante, ce qui amène inévitablement une augmentation et une émergence de nouveaux besoins.

Il est évident que les bénévoles et les professionnels ont chacun leurs responsabilités en ce qui concerne le bien-être des organisations volontaires. Par contre, les professionnels connaissent présentement quelques ratés au niveau du soutien offert aux bénévoles, dû probablement au fait que ces derniers ne figurent pas présentement au centre des priorités des professionnels (Chelladurai, 1999). Jusqu'ici, le peu de littérature scientifique concernant le fonctionnement et la gestion des organisations de loisir et de sport confirme que peu d'outils et de services ont été mis en œuvre afin de répondre systématiquement aux besoins des bénévoles. Il devient dès lors essentiel pour les professionnels d'initier de nouvelles mesures pour que les bénévoles puissent cheminer adéquatement dans leurs fonctions. Malheureusement, les professionnels ne

semblent pas posséder actuellement toutes les connaissances et les moyens nécessaires afin d'offrir un soutien adéquat aux bénévoles.

Examiner si les objectifs ont été atteints

Notre étude aspire à créer un intérêt en se basant sur cette réalité qu'est le manque de soutien des bénévoles œuvrant en loisir et en sport. Cette réalité, qui fait actuellement rage à l'intérieur des organisations québécoises de loisir et de sport, nous pousse à inventorier les besoins des bénévoles et des professionnels en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services. De ce fait, en prenant en compte le premier objectif de notre recherche, qui est d'identifier les besoins des bénévoles et des professionnels en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services, les résultats obtenus nous indiquent clairement et nous permettent d'affirmer, sans peur de se tromper, la présence de réels besoins au niveau des bénévoles et des professionnels. De même qu'en répondant à notre deuxième objectif de recherche, qui est de procéder à l'analyse de ces besoins dans les organisations de loisir et de sport au Québec, les résultats nous permettent de constater la gravité de la situation. En effet, les besoins relevés par les bénévoles et les professionnels doivent être rapidement comblés, puisque ceux-ci ont de lourdes conséquences sur le cheminement et la progression des organisations bénévoles. Ces besoins sont présentés dans les prochains paragraphes.

Synthèse de l'étude à la lumière des résultats obtenus

Notre étude nous a permis de tirer des conclusions hors de tout doute concernant les besoins des bénévoles et des professionnels. Entre autres, au point 5.1 du chapitre précédent, il semble y avoir un accord commun entre les bénévoles et les professionnels au niveau des besoins techniques (ex. : recrutement et rétention de bénévoles, ressources financières supplémentaires, ressources humaines permanentes, accessibilité aux locaux et aux équipements, etc.). De ce fait, ces résultats ont notamment captivé notre attention

et selon nous, il s'avère pertinent d'affirmer que ces besoins doivent être considérés parmi les plus importants des organisations en loisir et en sport au Québec.

En conséquence, nous percevons dans cette étude un éventail de besoins concernant les exigences très élevées reliées à la gestion des organisations volontaires. Ces organisations recherchent ainsi des bénévoles et des professionnels détenant une expérience significative en gestion des organisations. Également, la présente étude souligne qu'en plus de détenir l'expérience nécessaire, les bénévoles et les professionnels doivent posséder des compétences dans plusieurs domaines qui concernent particulièrement l'administration des organisations. Rappelons que ces aptitudes sont devenues indispensables afin que les bénévoles et les professionnels soient en mesure de réussir l'ensemble des tâches, ayant comme visée la production de résultats immédiats. De même, et ce malgré leur essoufflement, ces individus doivent tout de même progresser de façon autonome dans leurs fonctions. Entre autres, le manque de soutien des bénévoles fait en sorte que ceux-ci doivent se responsabiliser davantage en développant mutuellement des moyens pour cheminer dans leurs tâches.

La suite logique de ces affirmations nous renvoie directement aux besoins en termes de ressources disponibles. À cet effet, nous pouvons déduire qu'avec la présence de ressources financières supplémentaires, les organisations de loisir et de sport auraient les capacités ainsi que le soutien nécessaires pour se développer de façon adéquate. D'une part, avec la présence de moyens financiers additionnels, les organisations seraient en mesure de s'approvisionner convenablement en ressources matérielles, en plus de favoriser leur accessibilité aux locaux, aux terrains et aux équipements. D'autre part, avec la présence de moyens financiers supplémentaires, les organisations seraient finalement dans une meilleure disposition afin d'embaucher une ressource humaine permanente. L'engagement d'une ressource humaine est plus qu'indispensable pour la réalisation des tâches typiques concernant l'administration et le secrétariat. Il est à considérer que sans la présence d'une telle ressource, nous pouvons craindre pour le

maintien des activités ainsi que pour le futur de certaines organisations québécoises de loisir et de sport.

Jusqu'ici, nous constatons que la diversité et la complexité de ces besoins ont conduit indéniablement les bénévoles et les professionnels vers un alourdissement considérable de l'ensemble des tâches. L'urgence de cette situation est palpable. À cet effet, il y a une certaine inquiétude par rapport à ce don de temps qui est sans cesse sollicité. Les bénévoles et les professionnels doivent ainsi faire preuve d'une plus grande disponibilité face à la profusion des tâches à accomplir. Leur train de vie étant actif, les bénévoles et les professionnels n'ont pas nécessairement de temps supplémentaire à consacrer aux activités bénévoles ainsi qu'aux déplacements occasionnés par celles-ci. Il faut comprendre que de nos jours, ces individus déjà coincés entre le travail, la vie familiale et les loisirs personnels, n'ont pas forcément l'envie de s'impliquer à nouveau dans une organisation volontaire, qui est directement la résultante d'une surcharge de travail supplémentaire. Dans le cadre de leur étude sur les temps sociaux et les pratiques culturelles, Pronovost & Ebrary (2005) renchérissent ces dires en exprimant des inquiétudes face à la situation actuelle de notre société qui n'est pas pour aider la cause du bénévolat. Selon ces auteurs, depuis quelques décennies, les transformations répétées de la société ont fait en sorte que les individus sont de plus en plus occupés et préoccupés face au travail et aux obligations familiales et personnelles. Or, il semble pertinent d'affirmer que dans l'immédiat, les bénévoles et les professionnels ont inévitablement besoin de renfort, et ce, non pas seulement pour répondre aux exigences de plus en plus rigoureuses liées au fonctionnement complexe des organisations, mais également pour s'adapter aux changements sociétaux.

Méthode utilisée pour obtenir les résultats

Il est à noter que le choix de l'instrumentation de la collecte de données laissait entrevoir une analyse quantitative, donc purement statistique des résultats (avec des

fréquences et des pourcentages). Toutefois, le fait d'avoir utilisé un instrument de collecte des données à questions ouvertes a permis de rendre compte de l'ampleur, des précisions et de l'exactitude des réponses. En même temps, l'analyse des données favorise le dégagement des émotions, des valeurs internes ainsi que de l'essentiel des propos des répondants. Or, ce choix méthodologique nous a permis de prendre connaissance d'autres besoins des bénévoles et des professionnels en loisir et en sport, à savoir des besoins d'ordres personnel et social.

La découverte des besoins personnels nous permet d'affirmer que les individus qui s'impliquent dans une organisation de loisir et de sport le font pour des questions de recherche d'identité personnelle, de statut, de prestige et de reconnaissance. Notre étude nous indique au niveau des besoins sociaux, que les individus qui adhèrent à des organisations volontaires ne sont pas indépendants des visées sociales. C'est-à-dire que ceux-ci s'impliquent également pour des raisons de rapports sociaux, tels que le sentiment d'affiliation et d'appartenance à un groupe.

Comme nous pouvons le remarquer à travers les résultats de notre étude, les bénévoles et les professionnels cherchent à combler, dans un premier temps, les besoins techniques à la base du fonctionnement de leur organisation. De ce fait, le peu de besoins personnels et sociaux soulevés par les répondants, nous indiquent qu'ils ne sont pas pour l'instant d'une grande priorité. De même que les besoins personnels et sociaux sont loin d'apparaître en tête de liste des préoccupations des organisations bénévoles de loisir et de sport. Par contre, nous pouvons tout de même confirmer la présence d'un lien étroit entre ces besoins. Concernant ces propos, la littérature confirme de façon générale, que la volonté des individus à vouloir combler leurs besoins personnels doit passer obligatoirement par la capacité à satisfaire leurs besoins sociaux. À titre d'exemple, lors d'une action bénévole, l'individu ne peut être en recherche du bien personnel tant que le bien-être collectif n'est pas atteint. À ce sujet, les explications fournies entre autres par les auteurs Chombart de Lauwe (1971) et Witkin (1984) corroborent ces allégations. En

outre, ces auteurs racontent que dans le domaine de l'action bénévole, il est impensable de dissocier ces besoins, puisque les besoins sociaux ont comme finalité des besoins personnels. Alors, si on se fie à ces propos, nous pouvons déduire que les besoins sociaux ont initialement plus de chance d'être comblés que les besoins personnels, étant donné que les premières motivations ressenties par un individu à s'impliquer bénévolement sont extrinsèques. Alors, dès que ces motivations extrinsèques seront comblées, les motivations intrinsèques prendront place. Tel que relevés par Thibault & Fortier (2003), les résultats de notre étude confirment ainsi peu de besoins sociaux puisque les organisations de loisir et de sport sont justement créatrices de liens sociaux.

Toutefois, nous avons tout de même appris que les besoins techniques sont définitivement prioritaires et suivent ensuite, dans l'ordre, les besoins personnels et les besoins sociaux. Malgré cela, nous espérons que les besoins personnels et sociaux seront pris en compte dès que les problématiques entourant les besoins techniques auront été résolues. Cependant, nous avons l'impression que les besoins techniques seront toujours présents, du moins tant et aussi longtemps qu'il y aura d'importantes nécessités au niveau des ressources humaines et financières. Donc, nous pouvons affirmer sans nous tromper que les organisations bénévoles souffriront encore longtemps des besoins en termes d'outils, de moyens, de stratégies et de services, et bien malin celui qui pourra prédire avec exactitude le moment où ces besoins cesseront d'être au cœur des préoccupations.

Recommandations et pistes de recherche futures

À la lumière des résultats, nous pouvons affirmer sans aucun doute que le niveau de satisfaction des bénévoles en rapport aux besoins à combler dans leur organisation, détermine en grande partie la qualité, l'efficacité et la durée de leur engagement. Suite à un regard rigoureux sur les besoins techniques, personnels et sociaux, nous recommandons une intervention étatique qui sera précédée d'une réflexion afin que les

besoins techniques des bénévoles et des professionnels soient hautement priorisés. Après tout, le désengagement de l'État n'est-il pas en partie à l'origine de la hausse des besoins que l'on retrouve présentement au sein des organisations de loisir et de sport? La réponse semble affirmative, puisque ces besoins qui font partie de la gestion quotidienne de ces organisations sont plus criants que jamais.

Plus spécifiquement, nous croyons que les intervenants de terrain doivent développer des initiatives ou des outils permettant d'améliorer le recrutement et la rétention des bénévoles. L'essoufflement des bénévoles et les problématiques vécues concernant leur recrutement et leur rétention reflètent l'importance de réfléchir sur cette fonction première de la gestion des ressources humaines. À propos des ressources humaines, nous recommandons que les intervenants fassent davantage place au développement d'initiatives ou d'outils, notamment en vue de diminuer les tâches administratives et de secrétariat. Ces tâches, de plus en plus complexes, semblent occuper la majeure partie du temps des bénévoles et des professionnels. Selon ces derniers, une ressource humaine allégerait grandement les tâches reliées aux opérations comptables et aux prévisions budgétaires, nécessaires au bon fonctionnement des organisations bénévoles. Au plan des ressources financières, nous recommandons que les intervenants mettent sur pied des initiatives ou des outils permettant de faciliter les demandes d'aide financière devenues indispensables à leur fonctionnement et à leur développement ainsi qu'à l'organisation de projets et d'activités. De même, les intervenants doivent être en mesure de dénicher d'autres opportunités d'acquies de l'aide financière. Une tâche loin d'être évidente pour les intervenants de terrain, puisque cette ressource se fait de plus en plus rare.

Dans un autre ordre d'idées, nous croyons sincèrement que le fait d'avoir créé une alliance avec le MELS nous a permis non seulement de réaliser à la fois une recherche exhaustive et spécifique, mais également de profiter de cette collaboration

pour mettre en perspective toute l'information recueillie en contribuant à l'avancement des connaissances et par ricochet à l'accroissement de la crédibilité de ce mémoire.

Le fait d'avoir participé à une recherche d'une telle ampleur, en ce qui concerne la pratique des bénévoles et des professionnels œuvrant en loisir et en sport au Québec, nous a permis de faire le point sur certaines connaissances acquises dans le domaine de l'action bénévole. D'une part, comme nous avons pu le constater, cette recherche nous a permis de découvrir et de faire ressortir les besoins des organisations de loisir et de sport. Pour les intervenants dans le domaine, cet inventaire au niveau des outils, des moyens, des stratégies et des services était devenu plus que nécessaire. Effectivement, les intervenants de terrain doivent connaître les problématiques actuellement vécues dans les organisations afin qu'ils puissent apporter les modifications appropriées. D'autre part, cette recherche nous a permis de faire d'intéressantes découvertes faisant ainsi bénéficier la littérature sur le bénévolat. Toutefois, il ne faut pas s'arrêter là. Avec cette enquête, différentes ouvertures pour des études postérieures sont possibles en vue de procurer un meilleur soutien à l'action bénévole. En conséquence, cette enquête peut servir d'assises à d'autres recherches en offrant l'opportunité à d'éventuels chercheurs d'examiner et d'approfondir, sous un autre angle, la question des besoins des bénévoles et des professionnels.

Dans un autre ordre d'idées, l'analyse des résultats a eu comme conséquence de nous faire découvrir quelques pistes éventuelles de recherche. De ce fait, nous recommandons fortement aux chercheurs qui sont intéressés par la gestion des organisations bénévoles, de mener une étude sur la conception et la mise en œuvre d'un modèle spécifique de gestion de ces organisations. Tel que mentionné plus haut dans cette conclusion, la plupart des professionnels ne possèdent présentement pas les capacités et les outils nécessaires afin de gérer de façon adéquate une organisation en loisir et en sport ou de soutenir les bénévoles à l'intérieur de ces organisations. Il est important de souligner que tout comme les professionnels, certains bénévoles

administrateurs sont aussi au prise avec une carence ou une absence d'outils. Or, c'est pourquoi une étude orientée sur ces problématiques permettrait, à tout le moins, de contribuer au développement de mécanismes pour une meilleure gestion des organisations bénévoles.

Également, nous recommandons fortement qu'une étude sur la communication à l'intérieur des organisations de loisir et de sport soit poursuivie. Inévitablement, en se fiant à notre étude en cours, il semble y avoir une défaillance concernant la circulation des informations au niveau des associations provinciales vers les associations locales. À propos de cette situation, nous attestons que l'établissement d'une telle étude pourrait être plus que pertinent pour la compréhension et le développement des transferts des informations du haut vers le bas au sein de ces associations. Il est à considérer que l'expertise ainsi que les outils techniques que détiennent les associations provinciales doivent réellement descendre jusqu'au niveau local pour en faire bénéficier le développement de ces associations.

Nous croyons sincèrement que ces recherches sont d'intérêt pour le développement à long terme du bénévolat. En plus d'apporter des solutions pratiques à propos de la gestion des organisations bénévoles, elles permettraient de comprendre le cheminement de l'information à l'intérieur de ces organisations, dans le but d'améliorer les possibilités d'applications concrètes.

Un examen rétrospectif de la situation

Comme le montrent les résultats de cette étude, les organisations de loisir et de sport semblent éprouver diverses difficultés à supporter adéquatement leurs bénévoles, ce qui a comme effet négatif de réduire la présence de ceux-ci. Pendant ce temps, malgré l'augmentation des besoins, ces mêmes organisations luttent constamment pour l'obtention de ressources financières supplémentaires et de ressources humaines

permanentes et bénévoles. Force est d'admettre qu'avec ces préoccupations, il y a une nette tendance au niveau des organisations à devenir davantage formelles, ce qui force les bénévoles et les professionnels à se spécialiser davantage selon leurs tâches à effectuer.

Jusqu'ici, cette recherche nous a permis de relever une panoplie de besoins au niveau des organisations de loisir et de sport. Donc, pour arriver à combler ces besoins, ces organisations doivent identifier les ressources disponibles et mettre rapidement en œuvre des moyens et des services pour satisfaire ces besoins. Ces derniers pourront ensuite être résolus dans la mesure où les intérêts des bénévoles et des professionnels porteront sur ce qui est à faire, donc sur l'action en vue de combler ces besoins.

Définitivement, avec les connaissances acquises tout au long de ce mémoire, nous n'avons pas peur d'affirmer que de nos jours, les bénévoles à l'intérieur des organisations de loisir et de sport éteignent des feux, en jouant au sens figuré, le rôle de « sapeur-pompier » volontaire. Ceux-ci ont inévitablement le feu sacré vis-à-vis la cause défendue. Ils sont prêts à poser un geste, si minime soit-il, pouvant avoir une influence positive sur la destinée de leur organisation, à la condition que cette dernière continue de leur convenir.

À travers tout le processus entourant cette recherche, il n'est pas prématuré de mentionner qu'au cours des prochaines années, d'importants défis attendent de pied ferme les bénévoles et les professionnels qui œuvrent en loisir et en sport. Selon nous, un des plus importants sera de générer un sentiment d'appartenance auprès de la clientèle des jeunes, qui représente sans aucun doute l'avenir imminent de l'action bénévole. Il urge d'entreprendre des actions de recrutement afin d'éviter l'essoufflement des bénévoles restants et ainsi de combler ou de pallier à la demande qui ne cesse d'augmenter. Il ne s'agit absolument pas d'amplifier le problème, mais présentement ce sont toujours les mêmes bénévoles (TLM) qui refusent de rester spectateurs et qui se portent activement volontaires pour le développement de notre société.

Références

- Alliance de recherche universités-communautés en économie sociale. (2006). *Le secteur sans but lucratif et bénévole du Québec, Faits saillants régionaux de l'enquête nationale auprès des organismes à but non lucratif et bénévoles*. Imagine Canada.
- Arai, S. M. (2000). Typology of Volunteers for a Changing Sociopolitical Context : The Impact on Social Capital, Citizenship and Civil Society. *Loisir et Société*, 23 (2), p. 327-352.
- Barnett, L. M., & Cahill, G. (2002). A Zen Approach to Volunteer Management. *Journal of Volunteer Administration*, 20 (3), p. 41-47.
- Becker, H. S. (2002). *Les ficelles du métier : comment conduire sa recherche en sciences sociales*. Paris: La Découverte.
- Bellefleur, M. (1997). *L'évolution du loisir au Québec : Essai socio-historique*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Bellefleur, M., & Tremblay, J. (2003). L'action volontaire en loisir ou le troc des valeurs: Initiative, engagement et créativité dans la société civile. *Loisir et société*, 26 (2), p. 345-368.
- Berelson, B., & Steiner, G. (1964). *Human Behavior : An Inventory of Scientific Findings*. New-York: Brace and World.
- Blankstein, D. (1989). *Les besoins de formation des bénévoles en loisir*. Montréal: Ministère du loisir, de la chasse et de la pêche.
- Bond, M. A., & Keys, C. B. (1993). Empowerment, Diversity and Collaboration. *American Journal of Community Psychology*, 21, p. 37-57.
- Cantin, S. (2004). *La reconnaissance, le soutien et le développement de la vie associative*. Essai de la maîtrise en Loisir, Culture et Tourisme. Université du Québec à Trois-Rivières.
- Cellier, I. (1995). Le bénévolat à travers la littérature : un objet d'étude à redéfinir. *Anthropologie et Société*, 19 (1-2), p. 175-190.

- Chelladurai, P. (1999). *Human Ressource Management in Sport and Recreation*. Champaign, III.: Human Kinetics.
- Chombart de Lauwe, P.-H. (1971). *Pour une sociologie des aspirations : éléments pour des perspectives nouvelles en sciences humaines*. Paris: Denoel-Gonthier.
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining Who is a Volunteer : Conceptual and Empirical Considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25 (3), p. 364-383.
- Conseil des loisirs. (1984). *Les outils du bénévole : dossier de formation*. Ste-Foy: Conseil des loisirs région de Québec.
- Conseil des loisirs. (1988). *Les outils du bénévole : dossier de formation*. Ste-Foy: Conseil des loisirs région de Québec.
- Contandriopoulos, A.-P., Bélanger, L., & Nguyen, H. (1990). *Savoir préparer une recherche : la définir, la structurer, la financer*. Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Courtois, D., Boudreau, A., & Hallé, S. (1989). *Formation de base des bénévoles : programme de soutien à la motivation*. Rimouski: Fondation Pro-Jeune-Est.
- Duchesne, D., & Canada., S. (1989). *Donner sans compter : les bénévoles au Canada. Division de l'analyse des enquêtes sur le travail et les ménages*. Ottawa: Statistique Canada.
- Ferrand-Bechmann, D. (1992). *Bénévolat et solidarité*. Paris: Alternatives/Syros.
- Fortin, M.-F. (1996). *Le processus de la recherche : de la conception à la réalisation*. Montréal: Décarie.
- Fortin, M.-F., Côté, J., & Filion, F. (2006). *Fondements et étapes du processus de recherche*. Montréal: Chenelière-éducation.
- Frey, J. H., & Oishi, S. M. (1995). *How to Conduct Interviews by Telephone and in Person*. Thousands Oaks: Californie Sage Publications.
- Froment-Prévosto, C., & Fortier, J. (2005). *Ne marcher ni devant, ni derrière, mais aux côtés des jeunes*. Imagine Canada. Document consulté le 15 avril 2008 de www.kdc-cdc.ca

- Gagné, J.-P. (2008). Des gestes ciblés qui peuvent mener loin. *Le journal des affaires*, p. 10.
- Gagnon, É., & Fortin, A. (2002). L'espace et le temps de l'engagement bénévole : Essai de définition. *Nouvelles pratiques sociales*, 15 (2), p. 66-76.
- Gagnon, É., & Sévigny, A. (2000). Permanence et mutations du monde bénévole. *Recherches sociographiques*, 41 (3), p. 529-544.
- Gagnon, P. (1980). *Programmes municipaux de loisirs*. Montréal: Intrinsèque.
- Gauthier, B. (2003). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Gauthier, B. (2009). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Godbout, J., & Caillé, A. (1992). *L'esprit du don*. Montréal: Boréal.
- Godbout, J. (1995). Les « bonnes raisons » de donner. *Anthropologie et Société*, 19 (1-2), p. 45-56.
- Godbout, J. (2002). Le bénévolat n'est pas un produit. *Nouvelles pratiques sociales*, 15 (2), p. 42-52.
- Godbout, J. (2007). *Le don, la dette et l'identité*. Montréal: Boréal.
- Gouvernement du Canada. (2001). *L'Initiative canadienne sur le bénévolat : rapport*. Ottawa: La Table conjointe.
- Gouvernement du Québec. (1990). *Le soutien et la valorisation des bénévoles : guide à l'intention des administrateurs d'organismes sans but lucratif dans le secteur du loisir*. Québec: Ministère du loisir, de la chasse et de la pêche.
- Groupe Éconov Développement inc. (1994). *Défi 2000 : le bénévolat jusqu'en 2015*. Ottawa: Regroupement des organisations nationales bénévoles.
- Habermas, J. (1981). New Social Movements. *Telos*, 49, p. 33-37.
- Halba, B. (2003). *Bénévolat et volontariat : en France et dans le monde*. Paris: La Documentation française.

- Halba, B. (2006). *Gestion du bénévolat et du volontariat : développer son projet et les ressources humaines bénévoles*. Bruxelles: DeBoeck.
- Halba, B., & Le Net, M. (1997). *Bénévolat et volontariat dans la vie économique, sociale et politique*. Paris: Documentation française.
- Hall, M. H., Knighton, T., Reed, P., Buisnière, P., Mc Rae, D., & Bower, P. (1998). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 1997 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Hall, M. H., McKeown, L., & Roberts, K. (2001). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête nationale de 2000 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Hall, M. H., & Statistique Canada. (2006). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête canadienne de 2004 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Hall, M. H., & Statistique Canada. (2009). *Canadiens dévoués, Canadiens engagés : points saillants de l'Enquête canadienne de 2007 sur le don, le bénévolat et la participation*. Ottawa: Statistique Canada.
- Halseth, G., & Ryser, L. M. (2007). The Deployment of Partnerships by the Voluntary Sector to Address Service Needs in Rural and Small Town Canada. *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 18 (3), p. 241-265.
- Harvey, S. (2001). *Analyse des conditions optimales d'apprentissage et de formation des bénévoles en loisir*. Mémoire de la maîtrise en Loisir, Culture et Tourisme. Université du Québec à Trois-Rivières.
- Henderson, K. A. (1980). Programming Volunteerism for Happier Volunteers. *Parks and Recreation*, 15 (9), p. 61-64.
- Henderson, K. A. (1981). Motivations and Perceptions of Volunteerism as a Leisure Activity. *Journal of leisure research*, 13 (3), p. 208-218.
- Henderson, K. A. (1984). Volunteerism as Leisure. *Journal of Voluntary Action Research*, p. 55-63.
- Henderson, K. A. (1985). Issues and Trends in Volunteerism. *Journal of Physical Education, Recreation and Dance*, 56 (1), p. 30-32.

- Jones, F. (2000). *Le bénévolat à la hausse chez les jeunes*. Perspectives. Statistique Canada.
- Jones, R. A. (2000). *Méthodes de recherche en sciences humaines*. Bruxelles: De Boeck Université.
- Juneau, É. (2002). *Études des besoins en programmes et installations de loisir des citoyens du quartier Saint-Michel*. Rapport de stage de la maîtrise en Loisir, Culture et Tourisme. Université du Québec à Trois-Rivières.
- Kaufman, D. R., & Richardson, B. L. (1982). *Achievement and Women : Challenging the Assumptions*. New York: The Free Press.
- Kedowide, H. (2007). *L'action bénévole dans le diocèse de Trois-Rivières comme capital social*. Mémoire de la maîtrise en Loisir, Culture et Tourisme. Université du Québec à Trois-Rivières.
- Lamoureux, H. (2002). Le danger d'un détournement de sens : Portée et limites du bénévolat. *Nouvelles pratiques sociales*, 15 (2), p. 77-86.
- Larochelle, G. (1992). État et idéologie du bénévolat au Québec : les enjeux dans un contexte néo-libéral. *Recherches sociologiques*, 3, p. 69-89.
- Le Net, M., & Werquin, J. (1985). *Le volontariat : aspects sociaux, économiques et politiques en France et dans le monde*. Paris: La documentation française, coll. Notes d'études documentaires # 4780. p. 1-128.
- Lesemann, F. (2002). Le bénévolat : de la production « domestique » de services à la production de « citoyenneté ». *Nouvelles pratiques sociales*, 15 (2), p. 25-41.
- Little, L. (2001). *NWT Voluntary Sector Development : The Emerging Third Sector*. Yellowknife. Document consulté le 20 novembre 2008 de www.volunteernwt.ca/research/PDF/Emerging-Third-Sector-Report.pdf
- Mace, G., & Pétry, F. (2000). *Guide d'élaboration d'un projet de recherche*. Sainte-Foy: Presses de l'Université Laval et Paris: De Boeck Université.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality*. New-York: Harper and Row.
- Mauss, M. (2002). *Essai sur le don : forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques*. Chicoutimi: J.-M. Tremblay.
- Mayer, R. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal: G. Morin.

- Murk, J. P., & Stephan, F. J. (1991). Volunteers : How to Get Them, Train Them and Keep Them. *Economic development review*, 9 (3), p. 73-75.
- Pineault, R., & Daveluy, C. (1986). *La planification de la santé : concepts, méthodes, stratégies*. Montréal: Agence d'Arc.
- Pronovost, G. (1990). *Les comportements des Québécois en matière d'activités culturelles de loisir : 1989*. Québec: Les Publications du Québec.
- Pronovost, G., & Ebrary, I. (2005). *Temps sociaux et pratiques culturelles*. Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Proulx, J. (2000). *Les pratiques et les besoins de formation en action communautaire*. Montréal: CSMO économie sociale et action communautaire.
- Prouteau, L. (1998). Les différentes façons d'être bénévole. *Économie et Statistique*, 311, p. 57-73.
- Prouteau, L., & Wolff, F.-C. (2004). Donner son temps : les bénévoles dans la vie associative. *Économie et Statistique*, 372, p. 3-39.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone : The Collapse and Revival of American Community*. New-York: Simon and Schuster.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2006). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris: Dunod.
- Rodney, L. S. (1964). *Administration of Public Recreation*. New-York: Ronald Press.
- Sharpe, E. K. (2003). "It's Not Fun Any More" : A Case Study of Organizing a Contemporary Grassroots Recreation Association. *Loisir et Société*, 26 (2), p. 431-452.
- Shin, S., & Kleiner, H. B. (2003). How to Manage Unpaid Volunteers in Organisations. *Management research news*, 26 (2-4), p. 9.
- Sitrin, B. (2000). *Recruitment, Training, and Retention of Volunteers in Youth-Serving Organizations : A Review of the Literature*. Inédit.
- Smith, D. H. (1994). Determinants of Voluntary Association Participation and Volunteering : A literature review. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23, p. 243-263.

- Stebbins, R. A. (2000). Antinomies in Volunteering Choice/Obligation, Leisure/Work. *Loisir et Société*, 23 (2), p. 313-324.
- Théolis, M., & Thomas, D. (2002). Pour une juste valeur du bénévolat. *Nouvelles pratiques sociales*, 15 (2), p. 17-24.
- Thibault, A. (2002). *Le bénévolat en loisir*. Centre canadien de philanthropie.
- Thibault, A., & Fortier, J. (2003). Comprendre et développer le bénévolat en loisir dans un univers technique et « clientéliste ». *Loisir et société*, 26 (2), p. 315-344.
- Thibault, A., Albertus, P., & Fortier, J. (2007). *Rendre compte et soutenir l'action bénévole des jeunes*. Ottawa: Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques. Document consulté le 7 avril 2008 de www.rcrpp.org
- Thibault, A., Fortier, J., & Albertus, P. (2007). *Rendre compte du mouvement bénévole au Québec : créateur de liens autant que de biens*. Réseau de l'action bénévole du Québec.
- Vallerand, N. (2008). Les activités de bénévolat gagnent en popularité dans les entreprises. *Le journal des affaires*, p. 39.
- Van Til, J. (1988). *Mapping the Third Sector : Voluntarism in a Changing Social Economy*. New-York: Foundation Center.
- Witkin, B. R. (1984). *Assessing Needs in Educational and Social Programs*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass.

Appendice A
Tableau de l'inventaire des besoins

Tableau I

Inventaire des besoins techniques, psychologiques et physiologiques
(l'ordre des auteurs dans le tableau est croissant selon la date des écrits)

Auteurs	Besoins
Conseil des loisirs (1984)	<p>Besoins en recrutement (types de recrutement, campagne de recrutement, outils de communication)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Première action à réaliser en ce qui concerne le fonctionnement d'un organisme bénévole. - Le recrutement est nécessaire à un organisme, notamment pour remplacer certains membres qui ont quitté, pour pouvoir compter sur de nouvelles ressources ou encore, pour permettre aux bénévoles de goûter à de nouvelles fonctions. <p>Besoins en intégration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intégrer un bénévole, c'est plus que simplement l'accueillir avec une poignée de main. Pour se sentir partie prenante du groupe, le nouveau bénévole devrait connaître, comprendre et partager les objectifs et les modes de fonctionnement de l'organisme. Il ne faudrait surtout pas oublier de lui indiquer ce que l'on attend de lui. <p>Le processus d'intégration des bénévoles est composé de cinq actions distinctes et indissociables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accueil : l'accueil représente le premier contact entre les personnes en place et la nouvelle ressource. À cette occasion, vous devez axer vos interventions sur cette nouvelle personne (ses antécédents, ses réalisations, ses besoins, ses attentes, etc.). Il faudra vous assurer de la compétence des personnes chargées de l'accueil. Elles devraient avoir une attitude enthousiaste et une bonne capacité d'écoute.

- **L'information** : lors de l'intégration, l'information devrait tendre à harmoniser les connaissances du bénévole avec les projets et les besoins de votre organisme. L'information devrait se concentrer sur le portrait, les politiques et les procédures de l'organisme ainsi que la tâche et les responsabilités du bénévole. L'information doit aussi permettre aux bénévoles de comprendre l'organisme, les tâches qu'ils auront à faire et les conditions dans lesquelles elles seront accomplies.

- **La formation** : la formation permet à une nouvelle ressource d'acquérir les connaissances théoriques et pratiques qui lui permettront d'être efficace et productive dans sa tâche.

- **L'évaluation** : l'évaluation est un soutien durant l'action devant être présent tout au long de l'engagement bénévole. Les évaluations périodiques et la rétroaction (feedback) devraient avoir une place prépondérante dans le support des bénévoles.

- **La reconnaissance** : la reconnaissance est l'appréciation d'un travail bien fait et qui doit transparaître régulièrement dans les rapports entretenus lors de rencontres sociales (créer d'autres types de liens) afin de remercier publiquement les bénévoles.

Liste d'autres besoins :

- Besoin d'effectuer des tâches avec intérêts (tâches motivantes et peu routinières)
- Besoin d'être apprécié (le travail accompli est souligné)
- Besoin d'avoir un sentiment d'appartenance (le sentiment de faire partie d'un groupe)
- Besoin d'avoir une voix dans la vie politique et dans le processus de prise de décision de l'organisme (les décisions sont prises par l'ensemble des individus)
- Besoin d'encadrement (tutorat entre les bénévoles)
- Besoin d'avoir un climat de travail convivial (atmosphère chaleureuse, sentiment de coopération et d'amitié entre les membres du groupe)
- Besoin d'avoir des responsabilités (face à un projet et face au conseil d'administration)
- Besoin de savoir ce qu'on attend des bénévoles

	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin d'avoir des défis (selon intérêts, habiletés et capacités) - Besoin de savoir que les membres du conseil d'administration ont confiance entre les bénévoles - Besoin d'être supervisé par une personne compétente (mentorat) - Besoin de s'exprimer librement - Besoin d'être respecté - Besoin d'avoir une description précise de son rôle dans l'organisation et des règles de fonctionnement de l'organisme
Blankstein (1989)	<p>Besoins en intégration à un poste spécialisé ou fonctions importantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une formation simple et concrète en raison des changements fréquents dans l'équipe (ex.: le kit du parfait trésorier). - Des ateliers (mise en situation, jeux, recherche créative de solutions). - Des séminaires sur le recrutement, la motivation des bénévoles et sur le marketing de l'activité de loisir (étude de besoins, définition des produits, communication). - La recherche de financement (les attentes des entreprises, leurs exigences, comment prendre contact, comment présenter un projet). <p>Besoins en information (tâches concrètes et pertinentes pour faciliter le travail)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Annuaire exhaustif de la formation offerte, législation en vigueur dans l'organisme, annuaire des intervenants en loisir, banque de données. - Administration de l'organisme, initiation, apprentissage des différentes tâches (faire un procès verbal, lire un budget, planifier, etc..). <p>Besoins en formation (perfectionnement)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Au niveau des dirigeants : Lobbying, représentation officielle, lecture rapide, prise de décision, contrôle des permanents, délégation, comment se ressourcer, perfectionnement de la direction administrative.

	<ul style="list-style-type: none"> - Au niveau de l'équipe : Stages réservés aux bénévoles pour répondre à des problèmes spécifiques. - Au niveau des individus : Stages réservés aux bénévoles déjà formés, approfondissement des connaissances, promotion à l'intérieur de l'organisme. <p>Besoins en soutien professionnel (consultations)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résolution de problèmes, conseils personnalisés (en tenant compte du contexte particulier des forces et faiblesses de l'organisme, des ressources disponibles). <p>Besoins en soutien technique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Banque de solutions, dépannage (ressources matérielles).
Courtois, Boudreau, & Hallé (1989)	<p>Besoins en recrutement des bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cibler le recrutement dans les lieux d'enseignement. - Plusieurs médiums sont utilisés pour le recrutement : la publicité dans les médias électroniques et écrits, la pose d'affiches dans les cégeps et universités, les contacts personnalisés et les références. Des journées intensives de recrutement avec un kiosque promotionnel peuvent être organisées. <p>Besoins en formation des bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none"> - La formation initiale sert à identifier les moyens d'intervention et les aspects techniques de l'intervention et à mieux connaître les personnes ressources. - La formation continue offre une occasion aux bénévoles de se rencontrer, de partager leur vécu d'intervention et d'être outillés dans leurs actions. <p>Besoins en organisation et en planification de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jumeler les habiletés et intérêts d'un bénévole selon la tâche à accomplir. Planifier les aspects organisationnels de l'intervention, recueillir des informations supplémentaires afin de mieux cerner l'action.

	<p>Besoins en gestion et en suivi des dossiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apprendre toutes les étapes de la mise en place de l'intervention et de son bon déroulement (ex. : politique interne de l'organisme). <p>Besoins en encadrement (tutorat)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les professionnels demeurent disponibles et doivent faire une synthèse des interventions, les objectifs fixés, le vécu, la qualité des liens et le suivi. La formation continue est un bon moyen pour partager des expériences et la recherche de solutions. <p>Besoins en évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Évaluer le bénévole sur l'évolution des apprentissages. <p>Besoins en reconnaissance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concrètement, réaliser un événement annuel afin de souligner l'implication des bénévoles. Une occasion de remettre à chacun un petit quelque chose afin de les féliciter pour les services rendus.
Gouvernement du Québec (1990)	<p>Besoins en accueil (première étape de l'intégration)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter le bénévole à l'ensemble de l'équipe (administrateurs, professionnels et autres bénévoles) et particulièrement aux membres du comité auquel il sera rattaché. - Faire la visite des locaux et des divers sites où se déroulent les activités. - Discuter, échanger avec le bénévole. <p>Besoins en information (suite à la première étape)</p> <p>L'information au nouveau bénévole peut être transmise verbalement, mais il y a aussi la préparation d'un « Guide du bénévole ». Le « Guide du bénévole » est un document écrit dans lequel il sera identifié sommairement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le portrait de l'organisme. - Le rôle et les responsabilités du bénévole.

	<ul style="list-style-type: none"> - Les politiques et procédures. - Les recommandations aux bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions. - Les moyens utilisés pour les supporter et reconnaître leur action. <p>Besoins en formation (en fonction des besoins de l'organisme et des bénévoles)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les divers aspects reliés à la vie de l'organisme (planification, organisation, direction, contrôle, financement, programmation, etc.). - Les méthodes de travail pour accomplir certaines tâches. - La connaissance de ce qui se fait dans d'autres organismes. - La connaissance de la clientèle à desservir. <p>Besoins en soutien professionnel</p> <p><u>L'encadrement du bénévole :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Un mentor (personne attentive qui saura écouter et encourager le bénévole tout au long de son engagement). <p><u>Le soutien de l'intervention :</u> (aide pour réaliser les activités reliées aux opérations de l'organisme)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La structuration (formation de comités, répartition des tâches). - La consultation (réalisation d'enquêtes, de sondages auprès de la clientèle). - La programmation (identification des activités, établissement d'un programme). - La réalisation d'activités (organisation d'activités). - La formation (identification des besoins de formation, où trouver les ressources). - La gestion (gestion financière, gestion des ressources humaines et matérielles). - L'acquisition de biens (évaluation des besoins, où trouver le matériel). - L'information et la publicité (élaboration d'une stratégie de promotion).
--	---

	<p>Besoins en soutien matériel (à la disposition du bénévole des moyens physiques pour réaliser les activités)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prêt de matériel - Prêt de locaux - Service de transport - Service de garderie <p>Besoins en soutien technique (appuyer le bénévole dans certaines tâches techniques pour faciliter son travail)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service de secrétariat - Service d'information et de publicité - Service informatique <p>Besoins en soutien financier (ex. : soutenir l'action bénévole par l'adoption d'une politique de soutien)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remboursement des dépenses occasionnées par l'action bénévole - Aide financière à la formation - Assurances <p>Besoins en évaluation et en rétroaction (les évaluations périodiques devraient avoir leur place dans le support à donner au bénévole. Ce dernier a besoin d'être rassuré sur la qualité et la pertinence de ses actions. Le bénévole a besoin d'un feedback positif au fur et à mesure des réalisations. En insistant sur les aspects positifs, le bénévole est valorisé et sa motivation est soutenue).</p> <ul style="list-style-type: none"> - De façon formelle, en discutant avec le bénévole suite à la réalisation d'une activité. - Dans le cadre d'une rencontre (individuelle ou en groupe) prévue à cet effet. - Par l'administration d'un questionnaire écrit.
--	--

	<p>Besoins en reconnaissance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser des activités sociales (soirées, sorties en groupe, 5 à 7, repas collectifs). - Fournir des vêtements ou des éléments distinctifs (blousons, chandails, écussons, épinglettes, etc.). - Souligner les réalisations importantes. - Associer le bénévole aux prises de décisions. - Informer le bénévole sur les activités de l'organisme. - Souligner les événements (anniversaires, fêtes diverses). - Honorer les bénévoles (valoriser les bénévoles, reconnaître leur travail et leur dévouement, rappeler le rôle qu'ils jouent dans le milieu).
Murk & Stephan (1991)	<p>Besoins en recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les objectifs du recrutement doivent être fixés selon les exigences de la tâche, la durée et l'orientation de l'activité. <p>Besoins en formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travailler en petits groupes. - Utiliser l'expérience des bénévoles des années passées afin qu'ils soient « mentors » des nouveaux bénévoles. - Donner un petit test sur l'organisation. Ce test est une bonne activité « brise glace » puisqu'elle amène les bénévoles à en apprendre davantage à propos de l'organisation. - Allouer du temps afin de pratiquer ou de simuler les connaissances et habiletés apprises. - Diviser les bénévoles en groupe de 6 ou 7 et demander de développer une liste de problèmes qu'ils anticipent et les difficultés potentielles. <p>Besoins en encadrement (mentorat)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir des rencontres régulières où les bénévoles et les professionnels peuvent se réunir afin de discuter et se confier.

	<p>Besoins en rétention</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certainement, il faut mettre l'accent sur l'affiliation des bénévoles à l'organisme ce qui éventuellement solidifiera l'appartenance à l'équipe. <p>Besoins en reconnaissance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des soirées de reconnaissance (posters, pins, photos, lettres de support et d'appréciation ou toutes autres suggestions) aident à augmenter le rôle des bénévoles comme étant une partie intégrale de l'organisation. <p>Besoins en récompense</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bénévoles doivent être récompensés en leur attribuant certains bénéfices.
Chelladurai (1999)	<p>Besoins en recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisir la manière de diffuser l'information et les lieux de diffusion. - Selon les besoins et d'après l'analyse des postes. L'individu doit non seulement cadrer avec le poste mais également avec la vision de l'organisation. <p>Besoins en attribution des tâches</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attribuer les tâches selon les aptitudes du bénévole (selon son éducation, son expérience, ses habiletés et sa personnalité). - Faire une bonne attribution de tâches afin que le bénévole se sente valorisé. - Varier les tâches du bénévole (le fait d'effectuer plusieurs tâches augmente la satisfaction et la motivation). - Autonomie dans les tâches (acquisition d'autonomie = acquisition d'expérience). - Donner du feedback au bénévole. - Interagir avec le bénévole. <p>Besoins en formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer des habiletés reliées à la tâche, des habiletés interpersonnelles, telles que cultiver

	<p>les valeurs de l'organisation. Si ces conditions sont respectées, le bénévole pourra performer adéquatement dans les aspects techniques, interagir avec efficience avec les différentes clientèles et apprendre la culture de l'organisation.</p> <p>Besoins en encadrement (mentorat)</p> <ul style="list-style-type: none"> - C'est un processus où les personnes les plus expérimentées (mentor) jouent le rôle de modèle, guident et supportent le bénévole dans son développement et sa progression. <p>Besoins en reconnaissance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le but de cette reconnaissance est d'attirer et de retenir les bénévoles, les motiver, les encourager à cultiver la culture de l'organisation et à renforcer la structure de l'organisation. <p>Liste d'autres besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Besoin de performer dans son travail (avoir un environnement sain) - Besoin de satisfaction (dans ses tâches) - Besoin d'accomplir (réaliser des projets importants) - Besoin de grandir dans son travail (développer habiletés et compétences) - Besoin d'avancement (combinaison de compétences et d'expériences) - Besoin d'avoir des responsabilités - Besoin d'être autonome (indépendant) - Besoin d'avoir un feedback (positif) - Besoin de travailler en réseautage (développer des contacts, maintenir des relations, effectuer de la correspondance) - Besoin en gestion de conflits - Besoin en construction d'une solide équipe de travail - Besoin d'être motivé - Besoin en planification et en organisation du travail - Besoin de contrôle des opérations - Besoin d'être informé (connaître son rôle et les objectifs du poste)
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin de contacts sociaux - Besoin d'être dans un environnement démocratique
Proulx (2000)	<p>Besoins en information</p> <p>Besoins en formation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de formation - Programmes de formation - Divers types de formation (gestion du temps, planification du travail, gestion du stress, gestion de conflits, gestion des ressources humaines, gestion de l'intervention, enjeux, rôle du C.A., relation avec les médias, vie associative) - Colloque, conférence, activités locales et régionales - Nombre de formation - Contenu des formations - Outils de formation (ex.: guides) - Partenariat avec des ressources externes (ressources en formation : consultants privés, ressources institutionnelles et communautaires) <p>Besoins en ressources humaines</p> <p>Besoins en ressources financières</p> <ul style="list-style-type: none"> - Budget - Gratuité - Accès à du financement (demandes de subventions, bailleurs de fonds) - Tarifs spéciaux - Frais de déplacement <p>Besoins en autonomie (dans la réalisation des tâches et fonctions)</p> <p>Besoins en reconnaissance</p>

Sitrin (2000)	<p>Besoins en recrutement de bénévoles</p> <p>Besoins en encadrement (mentorat)</p> <p>Besoins en rétention des bénévoles</p> <p>Liste d'autres besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir un sentiment de satisfaction d'aider les autres - Être impliqué dans des organisations ou dans des activités - Rencontrer des gens - Interagir avec les gens - Acquérir de l'expérience et des habiletés pour une future carrière - Supporter une cause - Redonner à la société (pour des services antérieurement reçus) - S'améliorer personnellement - Acquérir de l'assurance - S'éduquer - Être reconnu - Vivre de nouvelles expériences - Avoir place à la créativité
Harvey (2001)	<p>Besoins en recrutement</p> <p>Besoins en encadrement (tutorat)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discussions entre bénévoles - Sessions spécialisées de formation - Parrainage de bénévoles plus anciens - Conseils de personnels permanents - Lectures personnelles

	<ul style="list-style-type: none"> - Échanges avec parents ou amis - Colloques, congrès - Cahiers, guides, documents offerts par l'organisation - Conférences occasionnelles <p>Besoins en évaluation de projets</p> <p>Besoins en reconnaissance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activités spéciales - Soutien adéquat - Respect à tous les jours - Remerciements (lettres et cadeaux) - Fête des bénévoles
Juneau (2002)	<p>Liste d'autres besoins :</p> <p><u>Besoins personnels :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - D'être reconnu - D'agir comme leader (prendre sa place) - De développer une autonomie dans la réalisation des tâches - De briser l'isolement (sociabiliser) - D'avoir du plaisir - De faire des choix - D'acquérir ou de maîtriser des habiletés ou des connaissances - De réaliser des choses (expérimentation) - De vivre de nouvelles expériences - De partager l'expérience de vie - D'améliorer sa qualité de vie - D'être respecté

	<ul style="list-style-type: none"> - D'avoir accès à des ressources qui facilitent l'intégration - D'être sécurisé - D'avoir de l'attention - D'avoir de l'affection - De se développer au niveau personnel (construire son identité) - De s'extérioriser (s'ouvrir sur le monde) - De croître et de s'épanouir personnellement - De développer des liens de confiance - De développer de la fierté et de l'appropriation <p><u>Besoins sociaux</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - De participer à des projets dans la communauté - De tisser des liens et de développer la confiance - D'être intégré (sentiment d'appartenir à un groupe : « l'effet de gang »)
Shin & Kleiner (2003)	<p>Besoins en recrutement (avoir un plan détaillé des actions qui permettent de sauver du temps et d'améliorer le focus)</p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Description de la tâche :</u> Proposer une description de l'offre claire avec le titre, les responsabilités majeures, les qualifications, l'expérience requise, le temps à donner, le contact pour information. La présence de ces éléments sécurisera le bénévole puisqu'il saura exactement à quoi s'attendre et dans quoi il s'embarque. - <u>Population cible :</u> Connaître sa population cible. Recruter dans une population adéquate amènera des bénévoles à satisfaire leurs besoins psychologiques (estime de soi et confiance en soi). En même temps, ceci donnera au gestionnaire un éventail de bénévoles potentiels.

	<p>- <u>Sources de recrutement :</u> Développer un plan de marketing et un plan de relation publique. Le gestionnaire doit commencer premièrement avec l'étude de la région géographique et se familiariser avec les organisations locales. Il doit avoir une liste de contacts à l'intérieur de la communauté locale. Les autres méthodes de recrutement sont la distribution de « flyers », faire des présentations dans les associations, les écoles, les églises et les foires communautaires.</p> <p>- <u>Les entrevues comme un outil de placement :</u> Les entrevues procurent des informations importantes qui en révèlent beaucoup sur le background, la personnalité et le caractère du bénévole. Également, les entrevues en révèlent sur les motivations de l'individu qui désire faire du bénévolat et permet de l'intégrer dans une tâche appropriée.</p> <p>- <u>Les entrevues comme un filtre :</u> Les entrevues sont nécessaires, car elles permettent d'étudier le background des bénévoles et de déterminer si ces derniers ont commis des activités criminelles. Ceci protège les organisations bénévoles et les professionnels. Les entrevues révèlent également si le candidat détient assez d'expérience pour la tâche (en regardant aussi son C.V.).</p> <p>- <u>Les éléments de l'entrevue :</u> Les éléments de l'entrevue doivent comprendre la préparation, revoir le C.V. du candidat, avoir du temps, trouver une place tranquille et privée pour l'entrevue. Ne pas oublier d'allouer du temps pour les questions.</p> <p>Besoins en formation - La formation est le processus de former le bénévole pour l'acquisition d'habiletés et de connaissances pour la tâche spécifique. La formation comprend la connaissance des politiques et procédures, les informations d'urgence, les rôles et responsabilités, la place du bénévole dans l'organisation et les tâches spécifiques tout comme les buts de l'organisation.</p>
--	--

- La formation fait la promotion de la bonne éthique et démontre aux bénévoles qu'ils sont importants, voulus et appréciés.

Besoins en information

- Cette étape est très importante afin que les bénévoles connaissent la ou les tâches à effectuer.

Besoins en supervision

- Créer un environnement qui favorise un engagement envers l'organisation :

Accorder l'opportunité aux bénévoles de donner leur opinion, les impliquer dans le processus de décision et leur donner de l'autonomie. De plus, promouvoir des relations positives avec les autres à travers des activités sociales afin de provoquer des relations satisfaisantes.

- Utiliser le temps bénévole intelligemment :

Si les bénévoles ne sont pas utilisés intelligemment ou ne sont pas appréciés, ils se décourageront et ils quitteront leur tâche bénévole. De plus, les gestionnaires de bénévoles doivent déléguer habilement le travail plutôt que de donner une surcharge. Les bénévoles ont des habiletés et ils veulent les utiliser afin d'avoir un impact.

- Les gestionnaires de bénévoles doivent avoir des habiletés en gestion :

Les gestionnaires de bénévoles doivent être des leaders. Ils doivent encourager, être des bons communicateurs, supporter les gens, être bien informés, avoir de la compréhension, avoir de l'enthousiasme, avoir de l'empathie, donner du feedback et avoir des habiletés sociales. Les gestionnaires de bénévoles doivent également avoir des compétences en relations interpersonnelles tout en maintenant un certain professionnalisme. Les gestionnaires de bénévoles doivent aussi recevoir une formation continue en habileté de gestion.

- Créer un environnement de support :

Ceci est réalisé à travers les meetings (une fois par semaine ou par mois) en donnant de l'information pertinente.

	<p>- <u>Reconnaissance :</u> Les bénévoles ont besoin de reconnaissance. Ils ont besoin de savoir qu'ils sont appréciés et ceci peut faire la différence. Les façons de reconnaître le travail des bénévoles : une soirée de reconnaissance, des cadeaux, des certificats, des cartes de remerciements et des lettres de références. Également, les récompenses intangibles comme faire en sorte que le bénévole fasse partie de l'équipe et démontrer de l'intérêt pour sa vie personnelle procurent un bon environnement de travail. De ce fait, satisfaire les besoins des bénévoles favorisent leur appréciation personnelle envers l'organisme et l'estime de soi.</p> <p>Besoins personnels Besoins de collaborer à une bonne santé, à une meilleure estime de soi et par le même à une meilleure attitude.</p> <p>Besoins sociaux Besoin de contacts sociaux harmonieux, besoin d'être impliqué dans la communauté.</p>
Cantin (2004)	<p>Soutien en recrutement de bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoriser la vie associative et souligner la contribution des associations volontaires au développement de la communauté. - S'associer avec des partenaires majeurs pour effectuer une campagne de promotion du bénévolat. - Inciter les citoyens à s'engager bénévolement dans une association d'intérêt. <p>Soutien en formation des bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer la formation des bénévoles de concert avec de grands collaborateurs (ex.: Régie régionale de la santé et des services sociaux, Centres d'action bénévole, Unité régionale de loisir et de sport). - Diffuser les activités de formation.

	<p>Soutien en animation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soutien de tâches spécifiques (présider des réunions, élections, secrétariat) - Soutien à la participation à des rencontres de concertation - Soutien au recrutement et à la formation des bénévoles ou des professionnels <p>Soutien en administration (soutien à l'impression ou photocopies, soutien en traitement de texte, soutien en télécopies, soutien en envois postaux, soutien en service de messagerie (courrier), soutien en téléphonie, soutien en classement)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soutien à des services d'assurance - Soutien en services d'inscriptions - Soutien en service de paye - Soutien en comptabilité <p>Soutien en publicité et en information</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participation au journal municipal, bottin, guide - Participation au répertoire du service des loisirs - Accessibilité à des lieux d'affichage - Accessibilité au système informatique de la ville <p>Soutien en accès gratuit aux terrains, aux locaux et aux infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> - De façon occasionnelle - Pour la pratique d'activités régulières - Un local permanent à l'usage exclusif d'un organisme <p>Soutien en location de terrains et de locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - À tarif régulier - À tarif préférentiel
--	--

	<p>Soutien matériel et technique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prêt de matériel et d'équipement - Location de matériel et d'équipement - Transport - Main-d'œuvre spécialisée (montage et démontage) - Entreposage - Entretien <p>Soutien en accessibilité à des équipements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programmes d'accès aux équipements lourds - Programmes d'aide à l'acquisition ou à la gestion de matériel, de biens et de locaux - Aide pour les organismes reconnus par la ville - Programme d'accès aux équipements pour les garderies à but non lucratif <p>Soutien financier (soutien par des subventions)</p> <p>Soutien en fonctionnement de l'organisme</p> <ul style="list-style-type: none"> - À la création d'un nouvel organisme <p>Soutien en organisation de projets spéciaux</p> <p>Soutien en reconnaissance des bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prêter gratuitement aux associations un lieu permettant de souligner et de remercier les bénévoles - Organiser des activités de reconnaissance pour remercier publiquement les associations et les bénévoles
Halba (2006)	<p>Besoins en recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le processus de recrutement (planification des ressources humaines, analyse des emplois,

	<p>évaluation des emplois)</p> <ul style="list-style-type: none"> - La politique de recrutement - Le rôle du recruteur - Les sources de recrutement (candidatures spontanées, agences de placement, annonces dans les journaux, Internet) <p>Besoins en formation des bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les programmes de formation - Les types de formation (interne, externe, l'autoformation) - Les méthodes de formation (cas-situation, jeux de rôle, cours magistraux, séminaires) <p>Besoins en technique de communication à l'intérieur d'un organisme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Développer une stratégie de communication - Développer une politique de communication (à l'image de l'organisme) <p>Besoins en organisation, en animation et en évaluation de réunions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer la réunion - Connaître les différents types de réunions formelles et informelles (réunion de bureau, C.A., assemblée générale) - Diriger la réunion - Maîtriser les processus de décision - Construire l'ordre du jour, le compte rendu et le procès verbal - Évaluer les performances et la réunion <p>Besoins en organisation de projets</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître le contexte du projet (les responsables, où il se déroule, à qui il s'adresse, les partenaires) - Préciser le projet (objet, objectifs, résultats) - Définir les ressources (humaines, matérielles, financières) nécessaires au projet
--	---

- Organiser son projet dans le temps
- Rédiger son projet
- Diffuser l'information
- Évaluer le projet

Besoins en ressources financières

- Les formes de financement (ressources propres, subventions, commanditaires)
- Le mode de financement (l'autofinancement, le financement public, le financement privé)

Besoins en gestion de conflits (les responsabilités des bénévoles)

- Les types de conflits (d'objectifs, cognitifs et affectifs)
- Les sources de conflits (intrapersonnelle, interpersonnelle, intragroupe, intergroupe, intra-organisationnelle)
- Les méthodes de gestion de conflits : structurelles (créer des zones tampons, agent de liaison) et interpersonnelles (collaboration, négociation, consultation)
- Les solutions pour régler les conflits (adopter un cadre clair, anticiper, travailler en binôme, prévoir une procédure de règlement de conflits)
- Les responsabilités des bénévoles

Besoins en évaluation

- La gestion des ressources humaines (une nécessité économique et organisationnelle)
- Les étapes d'une évaluation (diagnostic global de l'organisation, définition d'objectifs, rassemble toutes les données sur le rendement, évaluation des personnes concernées)
- Les critères d'évaluation (qualité et quantité du travail réalisé, le leadership, la communication, l'attitude, le jugement, la connaissance du travail, la ponctualité, l'anticipation des événements, la créativité, l'ambition, la coopération, le contrôle de soi, la motivation, la sociabilité, la loyauté)
- Les techniques d'évaluation (incidents critiques, choix forcés, distributions forcées, rangement, échelles graphiques, graduation des comportements, objectifs, normes de travail, rétroaction à 360 degrés)

	Besoins sur comment développer le réseautage <ul style="list-style-type: none"> - Type de réseau (passif, actif) - Type de catégories de réseau (formel, informel) - Statut des membres du réseau (coordonnateur, membre actif ou membre occasionnel) - Composition d'un réseau (coordonnateur + partenaires) - Animation des réseaux
Halseth & Ryser (2007)	Besoins en soutien professionnel <ul style="list-style-type: none"> - Obtenir des conseils - Échanger les informations - Prendre une décision, brainstorming, résolution de problèmes - Rechercher des occasions d'échange de services - Étudier les opportunités en formation (travail d'équipe) - Connaître les lois - Restructurer l'économie de l'organisme Besoins en ressources (financières, humaines et matérielles) <ul style="list-style-type: none"> - En dons financiers - En accès aux ressources humaines (échanges de bénévoles, accès à des employés municipaux) - En support logistique (Internet) - En support matériel (immobilier, nourriture, fournitures de bureau, cadeaux, photocopies) - En dons de locaux - En aide d'autres organisations - En offrant des gratuités (au niveau des taxes et du bail) - En programmes de recrutement pour favoriser l'embauche de bénévoles Besoins en développement du réseautage <ul style="list-style-type: none"> - Développer des relations, un sentiment de confiance et un maintien des interactions sociales - Développer le partenariat (local, municipal, régional, provincial) avec les différents paliers de

	<p>gouvernement, les entreprises locales et les groupes locaux de bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none">- Faire la promotion des services offerts- Avoir des liens avec des ressources et des références- Créer des liens avec d'autres organisations et des collaborateurs- Participer à des rencontres d'information- Créer un site Internet pour l'organisme et un calendrier des événements- Détenir un support en communication
--	---

Appendice B
Questionnaire des bénévoles



UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES
UQTR

Laboratoire en loisir et vie
communautaire
de l'Université du Québec à Trois-Rivières

Éducation,
Loisir et Sport

Québec



INVENTAIRE DES OUTILS, STRATÉGIES ET MOYENS UTILISÉS DANS LES ORGANISATIONS DE LOISIR ET DE SPORT AU QUÉBEC

Recherche réalisée par le Laboratoire en loisir et vie
communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières

Commanditée par le Ministère
de l'Éducation, Loisir et Sport

BÉNÉVOLES
Printemps – Été 2008

Objectifs de la recherche

Dans son plan d'intervention en matière de bénévolat 2007-2010, un des principaux objectifs du ministère Éducation, loisir et sport (MELS) est de **soutenir les partenaires en loisir et sport dans leur rôle à titre de bénévoles ou auprès des bénévoles**. Une des actions proposées est de mettre en place une stratégie de soutien et de promotion du bénévolat en loisir et en sport. Le MELS désire encourager et alimenter ses partenaires et souhaite leur fournir divers outils et suggestions afin d'assurer un meilleur soutien à l'action bénévole. Parmi les outils qui sont déployés par le MELS au profit de l'ensemble des partenaires figure la production d'une section virtuelle sur le bénévolat accessible à partir du site Internet du MELS. Afin de répondre adéquatement aux besoins des partenaires en termes d'outils informatiques, virtuels ou autres qui pourront être développés, il est nécessaire de connaître ce qui existe déjà sur le terrain ainsi que les réels besoins des partenaires.

Cette étude a pour objectifs de :

- ☐ Dresser l'inventaire et procéder à l'analyse des **outils** utilisés par les bénévoles et les gestionnaires dans les organisations de loisir et de sport tant au plan national, régional que local.
- ☐ Identifier les besoins des gestionnaires et des bénévoles en terme d'outils novateurs, pratiques et concrets (outils informatiques, virtuels, techniques ou autres) dans le but de faciliter leur action et de répondre à leurs besoins.

Votre participation à cette étude est incontournable à l'atteinte de ces objectifs.

Afin de bien cibler les différents groupes représentatifs des secteurs à sonder, nous avons collaboré avec certains partenaires du MELS. Ainsi, les Unités régionales de loisir et de sport (URLS) nous ont référé à des organisations de loisir et de sport au niveau local et régional et le Conseil québécois du loisir (CQL) à des organisations de loisir du niveau provincial et national. Pour les organisations de sport du niveau national, nous avons collaboré avec des fédérations sportives chapeautées par Sports-Québec. Les responsables de ces organisations nous ont acheminé une liste des intervenants de leur territoire et votre nom figurait dans une de celles-ci.

Veuillez prendre note que cette recherche est approuvée par le comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières et un certificat portant le numéro CER-XX-XXX-XX.XX a été émis le 21 mai 2008. Pour toute question ou plainte d'ordre éthique concernant cette recherche, vous devez communiquer avec la secrétaire du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières par téléphone au (819) 376-5011, poste 2136 ou par courrier électronique CEREH@uqtr.ca. Les informations recueillies lors de cette enquête seront traitées par le Laboratoire en loisir et vie communautaire et la confidentialité des informations sera assurée. Ces données seront utilisées pour les seules fins de ce sondage. La durée estimée pour compléter ce questionnaire est d'environ 40 minutes.

Nous vous remercions de nous envoyer ce questionnaire rempli avant le 4 août 2008.

Merci de votre collaboration.

Julie Fortier,
Laboratoire en loisir et vie communautaire
Département d'Études en loisir, culture et tourisme

IDENTIFICATION DU BÉNÉVOLE :			
Pour combien d'organismes faites-vous du bénévolat en loisir ou en sport?		Nom de l'organisme pour lequel vous consacrez le plus de temps:	
Ville ou territoire où est situé ce principal organisme :		Catégorie de votre tâche principale dans cet organisme?	
		1. <input type="checkbox"/> C.A., comité organisateur, comité de direction 2. <input type="checkbox"/> Tâches spécialisées (entraîneurs, moniteurs sportifs, animateurs, etc.) 3. <input type="checkbox"/> Soutien (aide diverse ou occasionnelle)	
Palier d'intervention de cet organisme :			
1. <input type="checkbox"/> Quartier 2. <input type="checkbox"/> Arrondissement 3. <input type="checkbox"/> Municipal 4. <input type="checkbox"/> Régional – Territorial (MRC) 5. <input type="checkbox"/> Provincial 6. <input type="checkbox"/> National, International			
Dans mes tâches bénévoles à l'intérieur de cet organisme principal :			
1. <input type="checkbox"/> J'ai à gérer d'autres bénévoles 2. <input type="checkbox"/> Je n'ai pas à gérer d'autres bénévoles			
1. LES OUTILS, STRATÉGIES ET MOYENS UTILISÉS PAR LES BÉNÉVOLES			
Déterminer les <u>outils, les stratégies et les moyens</u> présentement utilisés lors de la pratique de votre bénévolat.			
1.1. Lors de la pratique de votre bénévolat, quels outils, stratégies et moyens utilisez-vous habituellement pour :			
Fonctions	Outils, stratégies ou moyens : (guide de formation, logiciels, ressources humaines, lobbying, etc.)	Procurés par : (Votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELS, Sports-Québec, une fédération sportive, une autre organisation, un établissement scolaire, une compagnie privée, etc.)	Ne s'applique pas
1.1.1. Le recrutement des bénévoles			
1.1.2. L'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles			
1.1.3. L'administration et le secrétariat			
1.1.4. La gestion financière			
1.1.5. L'engagement des ressources humaines			

1.1.6.	Le soutien, l'encadrement et la rétention des bénévoles			
1.1.7.	La formation de bénévoles			
1.1.8.	La communication entre bénévoles			
1.1.9.	Les prêts de locaux, terrains, équipements – Entretien et réparation			
1.1.10.	L'organisation de projets et d'activités			
1.1.11.	L'information et la promotion des projets et des activités			
1.1.12.	La reconnaissance et la valorisation des bénévoles			
Autres, précisez				
1.2. Parmi les outils, les stratégies ou les moyens que vous utilisez présentement, quelles améliorations devraient être apportées à certains d'entre eux? (en référence aux fonctions ci-haut)				

1.3 Cueillette de nouveaux outils :

1.3.1 Possédez-vous dans votre milieu ou organisation des outils, des stratégies et des moyens qui pourraient être utiles à d'autres groupes bénévoles?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ À vérifier

1.3.2 Si oui, accepteriez-vous de les partager et de les rendre accessibles à d'autres milieux ou organisations?
(Inventaire que désire tenir le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport)

- ☐ Oui (***) Vous pouvez acheminer vos outils aux adresses (postale, courriel, télécopieur) disponibles en fin de document.)
☐ Non

Si oui, quels sont ces outils?

2. LES SERVICES OFFERTS À L'ORGANISATION

Déterminer les services qui vous sont offerts lors de la pratique de votre bénévolat

2.1 Quelles formes de soutien ou de services votre organisation reçoit-elle présentement ?

2.1.1 Quelles formes de soutien ou de services votre organisation reçoit-elle présentement?

Au niveau de L'ACCUEIL, DU RECRUTEMENT ET DE L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX BÉNÉVOLES :

	Jamais	Quelquefois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas	Procurés par : (Votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELS, Sports-Québec, une fédération sportive, etc.)
1. Une politique de recrutement	1	2	3	4	9	
2. Une ressource humaine salariée (recrutement, accueil et intégration des nouveaux bénévoles)	1	2	3	4	9	
3. Des outils ou moyens pour recruter des bénévoles	1	2	3	4	9	
4. Une formation offerte sur les techniques de recrutement	1	2	3	4	9	
5. Des informations sur les différentes sources de recrutement (Internet, babillard, journaux, etc.)	1	2	3	4	9	
6. Un service de publicité pour recruter	1	2	3	4	9	
7. Un manuel ou un guide des bénévoles (« kit » de bienvenue ou d'accueil)	1	2	3	4	9	
8. Une diffusion des outils de recrutement et d'accueil de chaque organisme pour les rendre disponibles aux autres	1	2	3	4	9	
9. Une augmentation du financement pour améliorer les moyens de recrutement	1	2	3	4	9	
10. Un accès à une banque de bénévole	1	2	3	4	9	
11. Un processus de filtrage des bénévoles (ex. : antécédents judiciaires)	1	2	3	4	9	
12. Des outils et des moyens pour intégrer les nouveaux bénévoles	1	2	3	4	9	
13. Des rencontres d'informations	1	2	3	4	9	
14. Des informations précisant la philosophie, la mission, les règlements et les objectifs de l'organisme	1	2	3	4	9	
15. Des informations sur les plans d'action ou les plans stratégiques de l'organisation	1	2	3	4	9	
16. Une description de tâches ou de responsabilités des bénévoles	1	2	3	4	9	
17. Un code de déontologie	1	2	3	4	9	
18. Autres, précisez :	1	2	3	4	9	

2.1.2 Quelles formes de soutien ou de services votre organisation reçoit-elle présentement?

Au niveau du SOUTIEN ADMINISTRATIF ET DU SECRÉTARIAT :

	Jamais	Quelquefois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas	Procurés par : (Votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELS, Sports-Québec, une fédération sportive, etc.)
1. Une formation en administration ou en secrétariat	1	2	3	4	9	
2. Une ressource humaine salariée (appels, suivis, tâches administratives)	1	2	3	4	9	
3. Un service conseil (partage des connaissances et des expériences)	1	2	3	4	9	
4. Un suivi et une gestion du dossier des bénévoles et des membres	1	2	3	4	9	
5. Des documents modèles (lettres, avis disciplinaires, procès-verbaux, ordres du jour, etc.)	1	2	3	4	9	
6. Un soutien à la conception et à la mise à jour de documents officiels (lettre patente, requêtes, politiques, ordres du jour, procès-verbaux, règlements généraux, etc.)	1	2	3	4	9	
7. Un soutien informatique (ressource humaine, adresses courriel, Internet, intranet, etc.)	1	2	3	4	9	
8. Un soutien technique au niveau des fournitures de bureau (ex. : télécopieur, photocopieur)	1	2	3	4	9	
9. Un soutien à l'identification de la mission, des mandats, des rôles et des tâches de l'organisme et des bénévoles	1	2	3	4	9	
10. Un soutien à l'animation de réunions	1	2	3	4	9	
11. Un soutien conseil à la vie associative, la vie juridique (rôle du C.A.)	1	2	3	4	9	
12. Un accès à une ou des adresses de courrier électronique	1	2	3	4	9	
13. Un accès à un casier postal	1	2	3	4	9	
14. Un accès à du matériel de bureau (ordinateur, téléphone, etc.)	1	2	3	4	9	
15. Un accès à des bases de données	1	2	3	4	9	
16. Une gestion des inscriptions	1	2	3	4	9	
17. Une gestion des payes	1	2	3	4	9	
18. L'utilisation gratuite ou à prix réduit d'une imprimante	1	2	3	4	9	
19. L'utilisation gratuite ou à prix réduit du télécopieur	1	2	3	4	9	
20. Des photocopies gratuites ou à prix réduit	1	2	3	4	9	
21. Des envois postaux gratuits ou à prix réduit	1	2	3	4	9	
22. Des formulaires gratuits ou à prix réduit	1	2	3	4	9	
23. Des reçus d'impôt pour kilométrages	1	2	3	4	9	
24. Autres, précisez :	1	2	3	4	9	

2.1.3 Quelles formes de soutien ou de services votre organisation reçoit-elle présentement?

Au niveau du SOUTIEN FINANCIER :

	Jamais	Quelquefois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas	Procurés par : (Votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELs, Sports-Québec, une fédération sportive, etc.)
1. Un répertoire des endroits qui peuvent donner des subventions	1	2	3	4	9	
2. Un soutien par des subventions	1	2	3	4	9	
3. Un soutien pour remplir les demandes de subventions	1	2	3	4	9	
4. Un soutien financier selon la politique de reconnaissance	1	2	3	4	9	
5. Un soutien financier lors de la période de démarrage de l'organisation	1	2	3	4	9	
6. Un soutien pour les campagnes de financement	1	2	3	4	9	
7. Un soutien financier ponctuel pour les activités ou les événements spéciaux	1	2	3	4	9	
8. Un soutien financier selon le nombre d'inscriptions reçues ou des ristournes pour le membership	1	2	3	4	9	
9. Des commandites	1	2	3	4	9	
10. Une formation sur les modes de financement (autofinancement, financement public, financement privé)	1	2	3	4	9	
11. Le paiement ou le remboursement du coût des formations	1	2	3	4	9	
12. Une ressource humaine salariée (gestion financière, comptabilité)	1	2	3	4	9	
13. Des outils en gestion financière (ex. : une formation spécifique, un modèle de budget, un modèle de gestion de caisse)	1	2	3	4	9	
14. Une liste de gens à contacter (une banque d'experts, directeur de caisse, de banque)	1	2	3	4	9	
15. Un remboursement des dépenses (déplacements et factures, repas)	1	2	3	4	9	
16. Un échange de services (ristournes pour membership)	1	2	3	4	9	
17. Le paiement des assurances (CSST, responsabilité civile, etc.)	1	2	3	4	9	
18. Une récupération de taxes TPS, TVQ	1	2	3	4	9	
19. Le remboursement ou l'exonération <u>total</u> des taxes municipales	1	2	3	4	9	
20. Le remboursement ou l'exonération <u>en partie</u> des taxes municipales	1	2	3	4	9	
21. Le remboursement ou l'exonération <u>total</u> de taxes reliées au local	1	2	3	4	9	
22. Le remboursement ou l'exonération <u>en partie</u> de taxes reliées au local	1	2	3	4	9	
23. Autres, précisez :	1	2	3	4	9	

2.1.4 Quelles formes de soutien ou de services votre organisation reçoit-elle présentement?

Au niveau du SOUTIEN, DE L'ENCADREMENT ET DE LA RÉTENTION DES BÉNÉVOLES :

	Jamais	Quelquefois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas	Procurés par : (Votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELs, Sports-Québec, une fédération sportive, etc.)
1. Une consultation lors de la prise de décision	1	2	3	4	9	
2. Une autonomie dans la réalisation des tâches et des actions	1	2	3	4	9	
3. Un soutien selon la politique de soutien et de reconnaissance	1	2	3	4	9	
4. Un soutien financier pour l'encadrement des bénévoles	1	2	3	4	9	
5. Un soutien à la gestion de personnel	1	2	3	4	9	
6. Un soutien pour la gestion des inscriptions	1	2	3	4	9	
7. Un soutien à l'embauche (surveillants, animateurs, entraîneurs)	1	2	3	4	9	

8. Un soutien technique et matériel	1	2	3	4	9	
9. Un soutien à la gestion de conflits	1	2	3	4	9	
10. Une formation sur le soutien et l'encadrement des bénévoles	1	2	3	4	9	
11. Une formation pour agir avec les clientèles particulières (jeunes, personnes handicapées, retraités)	1	2	3	4	9	
12. Une formation en leadership	1	2	3	4	9	
13. Une circulation de l'information et une bonne communication au sein de l'équipe	1	2	3	4	9	
14. Une clarification des rôles, mandats, tâches et responsabilités des bénévoles	1	2	3	4	9	
15. Le réseautage avec d'autres organisations (partage des connaissances et des informations)	1	2	3	4	9	
16. Des permanents disponibles et accessibles pour les bénévoles	1	2	3	4	9	
17. Une présence des permanents sur le terrain (lors d'événements, de réunions, etc.)	1	2	3	4	9	
18. Un outil d'évaluation, d'autoévaluation et de rétroaction pour l'organisme et les bénévoles	1	2	3	4	9	
19. Un espace pour soumettre les idées et les suggestions dans l'organisation	1	2	3	4	9	
20. Des outils pour améliorer la rétention des bénévoles	1	2	3	4	9	
21. Un service de « coaching » ou de mentorat	1	2	3	4	9	
22. Autres, précisez :	1	2	3	4	9	

2.1.5 Quelles formes de soutien ou de services votre organisation reçoit-elle présentement?

Au niveau du PRÊT DE LOCAUX, TERRAINS, ÉQUIPEMENTS ET ENTRETIEN – RÉPARATION

	Jamais	Quelquefois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas	Procurés par : (Votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELS, Sports-Québec, une fédération sportive, etc.)
1. Un soutien à la location ou à la réservation de terrains, locaux et infrastructures	1	2	3	4	9	
2. Un accès gratuit aux terrains, locaux, infrastructures ou matériel de façon occasionnelle	1	2	3	4	9	
3. Un accès gratuit aux terrains, locaux, infrastructures ou matériel pour la pratique d'activités régulières	1	2	3	4	9	
4. Un accès gratuit à un local à l'usage exclusif de votre organisme	1	2	3	4	9	
5. Un accès gratuit à de l'équipement ou du matériel	1	2	3	4	9	
6. Une formation en gestion des ressources matérielles et équipement	1	2	3	4	9	
7. La location d'équipement ou de matériel à tarif réduit	1	2	3	4	9	
8. Une aide pour payer le coût des locations	1	2	3	4	9	
9. Le transport local d'équipements ou de matériel	1	2	3	4	9	
10. L'entreposage d'équipements ou de matériel	1	2	3	4	9	
11. Une main d'œuvre spécialisée pour l'équipement et le matériel (ex. montage et démontage)	1	2	3	4	9	
12. L'entretien et la réparation des locaux, terrains et infrastructures	1	2	3	4	9	
13. L'entretien et la réparation des équipements et du matériel	1	2	3	4	9	
14. L'entretien et la réparation des services de base (électricité, chauffage, etc.)	1	2	3	4	9	
15. Un service de conciergerie	1	2	3	4	9	
16. Autres, précisez :	1	2	3	4	9	

2.1.6 Quelles formes de soutien ou de services votre organisation reçoit-elle présentement?

Au niveau de L'ORGANISATION ET DU DÉVELOPPEMENT DE PROJETS OU D'ACTIVITÉS :

	Jamais	Quelquefois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas	Procurés par : (Votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELS, Sports-Québec, une fédération sportive, etc.)
1. Une ressource humaine salariée (appels, suivis, communication, etc.)	1	2	3	4	9	
2. Un encadrement et un soutien pour développer des activités et des projets	1	2	3	4	9	

3. Une formation offerte sur l'organisation et le développement de projets ou d'activités	1	2	3	4	9	
4. Un guide de planification ou d'élaboration de projets ou activités (étapes à ne pas oublier)	1	2	3	4	9	
5. Une description des tâches et des responsabilités de chaque bénévole	1	2	3	4	9	
6. Un soutien financier pour l'organisation et le développement de projets et d'activités	1	2	3	4	9	
7. Un soutien financier pour la tenue de projets et d'activités	1	2	3	4	9	
8. Un support technique lors du projet ou de l'activité	1	2	3	4	9	
9. Un inventaire du matériel et des équipements disponibles pour l'organisation	1	2	3	4	9	
10. Un accès aux infrastructures et aux équipements (terrains, salles, matériel de sport, chapiteaux pour événements, etc.)	1	2	3	4	9	
11. Des outils de communication (ex. : téléphone, télécopieur, Internet)	1	2	3	4	9	
12. Des outils de logistique (calendrier, échéanciers, tableaux, etc.)	1	2	3	4	9	
13. Un outil pour l'évaluation et la rétroaction du projet ou de l'activité	1	2	3	4	9	
14. Le réseautage avec d'autres organismes (partage des connaissances et des informations)	1	2	3	4	9	
15. Une journée d'échanges pour discuter du projet ou de l'activité	1	2	3	4	9	
16. Un service conseil (partage des connaissances et des expériences)	1	2	3	4	9	
17. Autres, précisez :	1	2	3	4	9	

2.1.7 Quelles formes de soutien ou de services votre organisation reçoit-elle présentement?

Au niveau de L'INFORMATION ET DE LA PROMOTION DES PROJETS ET DES ACTIVITÉS :

	Jamais	Quelquefois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas	Procurés par : (Votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELS, Sports-Québec, une fédération sportive, etc.)
1. Une ressource humaine salariée aux communications et à la promotion des activités	1	2	3	4	9	
2. Une formation en moyens de communication	1	2	3	4	9	
3. Une formation en relation avec les médias	1	2	3	4	9	
4. Un inventaire des outils de communication disponibles (promotion, communication, graphisme)	1	2	3	4	9	
5. Un soutien financier pour la publicité (gratuite ou à prix réduit)	1	2	3	4	9	
6. Un soutien à la rédaction de communiqués de presse et de chroniques	1	2	3	4	9	
7. Un soutien pour la diffusion de l'information	1	2	3	4	9	
8. L'élaboration d'un site Internet de votre organisation	1	2	3	4	9	

9. Une mise à jour du site Internet de votre organisation	1	2	3	4	9	
10. Une collaboration des médias	1	2	3	4	9	
11. Une promotion gratuite	1	2	3	4	9	
12. Une promotion à prix réduit	1	2	3	4	9	
13. Une promotion sur un site Internet et un babillard électronique	1	2	3	4	9	
14. Une promotion dans les journaux (locaux, municipaux)	1	2	3	4	9	
15. Une promotion dans les bulletins d'informations ou brochures	1	2	3	4	9	
16. Un soutien au niveau de la distribution d'affiches	1	2	3	4	9	
17. Le réseautage avec d'autres organismes (partage des connaissances et des informations)	1	2	3	4	9	
18. Un forum de discussion	1	2	3	4	9	
19. Autres, précisez :	1	2	3	4	9	

2.1.8 Quelles formes de soutien ou de services votre organisation reçoit-elle présentement?

Au niveau de la RECONNAISSANCE ET DE LA VALORISATION DES BÉNÉVOLES :

	Jamais	Quelquefois	Souvent	Toujours	Ne s'applique pas	Procurés par : (Votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELS, Sports-Québec, une fédération sportive, etc.)
1. Une reconnaissance par une politique de soutien et de reconnaissance	1	2	3	4	9	
2. Une soirée reconnaissance (gala, souper, etc.)	1	2	3	4	9	
3. Des prix spéciaux ou des cadeaux	1	2	3	4	9	
4. Un hommage à un ou plusieurs bénévoles	1	2	3	4	9	
5. Une semaine du bénévolat	1	2	3	4	9	
6. Une mise en candidature au prix du bénévolat Dollar-Morin ou Hommage-Bénévolat Québec	1	2	3	4	9	
7. Des privilèges (stationnement, souper au restaurant, billets de spectacle, massothérapie)	1	2	3	4	9	
8. Des publicités dans les journaux (ex : bénévole du mois)	1	2	3	4	9	
9. Des remerciements quotidiens	1	2	3	4	9	
10. Des ateliers de formation payés	1	2	3	4	9	
11. Des rencontres périodiques entre les permanents et les bénévoles	1	2	3	4	9	
12. La présence des permanents aux réunions ou aux événements	1	2	3	4	9	
13. Un financement pour la reconnaissance des bénévoles	1	2	3	4	9	
14. Une formation sur les meilleures façons de reconnaître	1	2	3	4	9	
15. Autres, précisez :	1	2	3	4	9	

2.2 En général, parmi ces services offerts, qui procure ce soutien à votre organisation ? (ex. : votre organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELS, Sports-Québec, une fédération sportive, etc.)

2.2.1 Au niveau de l'accueil, du recrutement et de l'intégration des nouveaux bénévoles

2.2.2 Au niveau du soutien administratif et du secrétariat	
2.2.3 Au niveau du soutien financier	
2.2.4 Au niveau du soutien, de l'encadrement et la rétention des bénévoles	
2.2.5 Au niveau du prêt de locaux, de terrains, d'équipements et entretien - réparation	
2.2.6 Au niveau de <u>l'organisation</u> et du <u>développement</u> de projets ou des activités	
2.2.7 Au niveau de <u>l'information</u> et de la <u>promotion</u> des projets ou des activités	
2.2.8 Au niveau de la reconnaissance et de la valorisation des bénévoles	

2.3 Sur une échelle de 1 à 10, indiquez dans quelle mesure vous êtes satisfait du type de soutien que vous recevez à titre de bénévole dans votre organisation.

Totalement insatisfait

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Totalement satisfait

2.4 Quelles sont les plus grandes difficultés que vous rencontrez comme bénévole dans votre milieu ou organisation?

(au niveau de l'accueil et du recrutement des bénévoles, du soutien administratif et du secrétariat, du soutien financier, de l'encadrement des bénévoles, des prêts de locaux, de terrains, de l'entretien et de la réparation, de l'organisation et du développement de projets et d'activités, de l'information et de la promotion des projets, de la reconnaissance des bénévoles, etc.)

2.5 Selon vous, de quelle manière pourrait-on mieux soutenir l'action des bénévoles de votre organisation? (ex : service administratif, soutien financier, promotion gratuite des activités, promotion et valorisation des bénévoles, etc.)

3. LES BESOINS DES BÉNÉVOLES ET DE LEUR ORGANISATION EN TERMES D'OUTILS, DE STRATÉGIES, DE MOYENS ET DE SERVICES

Déterminer vos besoins en tant que bénévole ou les besoins de votre organisation lors de la pratique du bénévolat.

3.1 Lors de la pratique de votre bénévolat, quels outils, stratégies, moyens ou services seraient à développer pour mieux vous soutenir dans vos tâches bénévoles?

3.1.1 Recrutement des bénévoles :	
3.1.2 Accueil et intégration des nouveaux bénévoles :	
3.1.3 Soutien administratif et le secrétariat :	
3.1.4 Soutien financier :	

3.1.5 Engagement des ressources humaines :	
3.1.6 Soutien, encadrement et rétention des bénévoles :	
3.1.7 Formation des bénévoles:	
3.1.8 Communication entre bénévoles :	
3.1.9 Prêt de locaux, terrains, équipements - Entretien et réparation :	
3.1.10 Organisation de projets et d'activités :	
3.1.11 Information et promotion des projets et des activités :	
3.1.12 Reconnaissance et valorisation des bénévoles :	
3.1.13 Autres, précisez :	

3.2 Parmi l'ensemble de vos besoins en termes d'outils, de stratégies, de moyens et de services à développer, quels sont les plus criants pour vous en tant que bénévole et pour votre organisation?

3.3 Pourquoi ne possédez-vous pas ou n'avez-vous pas déjà accès à ces outils, stratégies, moyens et services?

3.4 Sur une échelle de 1 à 10, indiquez votre niveau d'accord quant à l'énoncé suivant :

L'absence ou le manque d'outils peut constituer un facteur d'abandon du bénévolat dans mon organisation

Totalement en désaccord | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Totalement en accord

3.5 Sur une échelle de 1 à 10, indiquez votre niveau d'accord quant à l'énoncé suivant :

Le développement ou l'accès à de meilleurs outils pourraient augmenter la motivation des bénévoles de mon organisation

Totalement en désaccord | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Totalement en accord

4. DONNÉES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES DES BÉNÉVOLES

4.1 Année de naissance : 19 _____

4.2 Sexe : ☐ Masculin ☐ Féminin

4.3 Situation familiale :

1. <input type="radio"/> Célibataire	4. <input type="radio"/> Séparé(e)
2. <input type="radio"/> Marié(e)	5. <input type="radio"/> Divorcé(e)
3. <input type="radio"/> En union libre	6. <input type="radio"/> Veuf (veuve)

4.4 Niveau d'étude complété :

1. <input type="radio"/> Primaire	5. <input type="radio"/> Universitaire, premier cycle
2. <input type="radio"/> Secondaire	6. <input type="radio"/> Universitaire, 2 ^e et 3 ^e cycle
3. <input type="radio"/> Professionnel	7. <input type="radio"/> Autre, précisez : _____
4. <input type="radio"/> Collégial	

4.5 Situation professionnelle :

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. <input type="radio"/> Études | 4. <input type="radio"/> Travail à temps plein |
| 2. <input type="radio"/> Retraite | 5. <input type="radio"/> Travail à temps partiel |
| 3. <input type="radio"/> Chômage | 6. <input type="radio"/> Autre, précisez : _____ |

MERCI de votre collaboration à la recherche**Pour plus d'informations :**

**Julie Fortier, Responsable de la
recherche**
819 376-5011, poste 3285
Julie.Fortier@uqtr.ca

**Michelle Flipo, Assistante de
recherche**
819 376-5011, poste 3248
Michelle.Flipobouffier@uqtr.ca

**David Leclerc, Assistant de
recherche**
819 376-5011, poste 3248
David.Leclerc@uqtr.ca

Appendice C
Questionnaire des professionnels

**L'INVENTAIRE DES OUTILS, STRATÉGIES ET MOYENS UTILISÉS DANS
LES ORGANISATIONS DE LOISIR ET DE SPORT AU QUÉBEC**

Recherche réalisée par le Laboratoire en
loisir et vie communautaire de l'Université
du Québec à Trois-Rivières

Éducation,
Loisir et Sport

Québec



Commanditée par le
Ministère de
l'Éducation, Loisir et
Sport

PROFESSIONNELS
Printemps – Été 2008

Présentation de la recherche

Dans son plan d'intervention en matière de bénévolat 2007-2010, un des principaux objectifs du ministère Éducation, loisir et sport (MELS) est de **soutenir les partenaires en loisir et sport dans leur rôle à titre de bénévoles ou auprès des bénévoles**. Une des actions proposées est de mettre en place une stratégie de soutien et de promotion du bénévolat en loisir et en sport. Le MELS désire encourager et alimenter ses partenaires et souhaite leur fournir divers outils et suggestions afin d'assurer un meilleur soutien à l'action bénévole. Parmi les outils qui sont déployés par le MELS au profit de l'ensemble des partenaires figure la production d'une section virtuelle sur le bénévolat accessible à partir du site Internet du MELS. Afin de répondre adéquatement aux besoins des partenaires en termes d'outils informatiques, virtuels ou autres qui pourront être développés, il est nécessaire de connaître ce qui existe déjà sur le terrain ainsi que les réels besoins des partenaires.

Cette étude a pour objectifs de :

- ☐ Dresser l'inventaire et procéder à l'analyse des **outils** utilisés par les bénévoles et les gestionnaires dans les organisations de loisir et de sport tant au plan national, régional que local.
- ☐ Identifier les besoins des gestionnaires et des bénévoles en terme d'outils novateurs, pratiques et concrets (outils informatiques, virtuels, techniques ou autres) dans le but de faciliter leur action et de répondre à leurs besoins.

Votre participation à cette étude est incontournable à l'atteinte de ces objectifs.

Afin de bien cibler les différents groupes représentatifs des secteurs à sonder, nous avons collaboré avec certains partenaires du MELS. Ainsi, les Unités régionales de loisir et de sport (URLS) nous ont référé à des organisations de loisir et de sport au niveau local et régional et le Conseil québécois du loisir (CQL) à des organisations de loisir du niveau provincial et national. Pour les organisations de sport du niveau national, nous avons collaboré avec des fédérations sportives chapeautées par Sports-Québec. Les responsables de ces organisations nous ont acheminé une liste des intervenants de leur territoire et votre nom figurait dans une de celles-ci.

Veuillez prendre note que cette recherche est approuvée par le comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières et un certificat portant le numéro CER-08-136-06.13 a été émis le 21 mai 2008. Pour toute question ou plainte d'ordre éthique concernant cette recherche, vous devez communiquer avec la secrétaire du comité d'éthique de la recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières par téléphone au (819) 376-5011, poste 2136 ou par courrier électronique CEREH@uqtr.ca. Les informations recueillies lors de cette enquête seront traitées par le Laboratoire en loisir et vie communautaire et la confidentialité des informations sera assurée. Ces données seront utilisées pour les seules fins de ce sondage. La durée estimée pour compléter ce questionnaire est d'environ 40 minutes.

Nous vous remercions de nous envoyer ce questionnaire rempli avant le 4 août 2008.

Merci de votre collaboration.

Julie Fortier,
Laboratoire en loisir et vie communautaire
Département d'Études en loisir, culture et tourisme

IDENTIFICATION DU PROFESSIONNEL	
Organisation :	Ville :
Poste occupé :	Statut d'emploi : 1. <input type="checkbox"/> Permanent à temps plein 2. <input type="checkbox"/> Permanent à temps partiel 3. <input type="checkbox"/> Saisonnier 4. <input type="checkbox"/> Occasionnel 5. <input type="checkbox"/> Contractuel, travailleur autonome 6. <input type="checkbox"/> Autres, précisez : _____
Palier d'intervention principal : 1. <input type="checkbox"/> Quartier 2. <input type="checkbox"/> Arrondissement 3. <input type="checkbox"/> Municipal 4. <input type="checkbox"/> Territorial (MRC) 5. <input type="checkbox"/> Régional 6. <input type="checkbox"/> Provincial 7. <input type="checkbox"/> National, International	
Type de bénévoles avec lequel vous travaillez principalement : 1. <input type="checkbox"/> Bénévoles administrateurs (CA, comité de direction, etc.) 2. <input type="checkbox"/> Bénévoles spécialisés (entraîneurs, animateurs, etc.) 3. <input type="checkbox"/> Bénévoles occasionnels (événements, etc.) 4. Autres, précisez : _____	De quel palier sont les bénévoles avec lesquels vous travaillez principalement : 1. <input type="checkbox"/> Palier local 2. <input type="checkbox"/> Palier régional 3. <input type="checkbox"/> Palier provincial 4. Autres, précisez : _____

1. OUTILS, STRATÉGIES, MOYENS ET SERVICES UTILISÉS PAR LE PROFESSIONNEL

1.1. Quels outils, stratégies, moyens ou services utilise votre milieu ou votre organisation pour soutenir les bénévoles dans la pratique de leur bénévolat pour les fonctions suivantes?

Fonctions	Outils, stratégies, moyens ou services: (guides de formation, logiciels, ressources humaines, lobbying, etc.)	Procurés par : (Votre service ou organisation, la ville, l'URLS, le CQL, le MELS, Sports-Québec, etc.)
1.1.1. Le recrutement des bénévoles		
1.1.2. L'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles		
1.1.3. L'administration et le secrétariat		
1.1.4. Le soutien financier		
1.1.5. L'engagement de ressources humaines		

1.1.6.	Le soutien, l'encadrement et la rétention des bénévoles								
1.1.7.	La formation des bénévoles								
1.1.8.	La communication entre bénévoles								
1.1.9.	L'organisation de projets et d'activités								
1.1.10.	L'information et promotion de projets et d'activités								
1.1.11.	Le prêt de locaux, terrains, équipements – L'entretien et réparation								
1.1.12.	La reconnaissance et la valorisation des bénévoles								
1.1.13.	Autres, précisez								
1.2. Quels outils, stratégies ou moyens auriez-vous besoin afin de mieux soutenir les bénévoles de votre milieu ou organisation?			Auprès des bénévoles du palier : <table border="1"> <tr> <td>Local</td> <td>Régional</td> <td>Provincial</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Local	Régional	Provincial			
Local	Régional	Provincial							
1.3. Quelles sont les plus grandes difficultés rencontrées en tant que professionnels pour le soutien des bénévoles au sein de votre milieu ou de votre organisation? (en référence aux fonctions ci-haut)									

1.4. Possédez-vous dans votre organisation des outils, des moyens ou des stratégies de soutien au bénévolat qui pourraient être utiles à d'autres organisations ou professionnels oeuvrant avec des bénévoles?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ À vérifier

1.5. Si OUI, accepteriez-vous de les partager et de les rendre accessibles à d'autres organisations œuvrant avec des bénévoles? (inventaire que désire tenir le ministère de l'Éducation, du loisir et du sport (MELS))

- ☐ Oui (***) Vous pouvez acheminer vos outils aux adresses (postale, courriel, télécopieur) disponibles en fin de document)
☐ Non
☐ À vérifier

Si oui, quels sont ces outils, stratégies ou moyens :

2. OUTILS, STRATÉGIES, MOYENS ET SERVICES FOURNIS AUX BÉNÉVOLES

2.1 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que vous fournissez aux bénévoles de votre milieu ou organisation pour la pratique de leur bénévolat?

- A) À quelle fréquence fournissez-vous ces outils, stratégies, moyens et services aux bénévoles de votre organisation?
 B) Est-ce que ces outils, stratégies, moyens et services énoncés représentent, selon vous un besoin pour les bénévoles de votre organisation?

	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
2.1.1 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau du RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES ?							
1. Un soutien aux bénévoles responsables du recrutement	1	2	3	9			
2. Un soutien financier pour améliorer les moyens de recrutement	1	2	3	9			
3. Une formation sur les façons de recruter	1	2	3	9			
4. Des informations sur les sources de recrutement (candidatures spontanées, agences de placement, annonces dans les journaux, Internet, etc.)	1	2	3	9			
5. Une diversification des moyens de recrutement selon différents critères (âge, provenance, intérêts, etc.)	1	2	3	9			
6. Des outils ou moyens pour recruter des bénévoles en particulier (ex. : personnes retraitées, jeunes, etc.)	1	2	3	9			

7. Une diffusion des outils de chaque organisme pour les rendre disponibles aux autres	1	2	3	9			
8. Des outils pour améliorer les moyens de recrutement	1	2	3	9			
9. Un accès à une banque de bénévoles	1	2	3	9			
10. Un filtrage des bénévoles	1	2	3	9			
11. Une incitation des gens à s'impliquer lors des assemblées générales ou d'événements spéciaux	1	2	3	9			
12. Un service de publicité pour recruter (dépliants promotionnels, affiches)	1	2	3	9			
13. Des communiqués de presse	1	2	3	9			
14. Un site Internet ou un babillard électronique	1	2	3	9			
15. Autres, précisez :	1	2	3	9			

	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
2.1.2 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau de L'ACCUEIL ET DE L'INTÉGRATION DES NOUVEAUX BÉNÉVOLES ?							
1. Une ressource humaine salariée (accueil, intégration et soutien des nouveaux bénévoles)	1	2	3	9			
2. Un service conseil (un partage des connaissances et des expériences du terrain)	1	2	3	9			
3. Un manuel ou un guide des bénévoles (« kit » de bienvenue ou d'accueil)	1	2	3	9			
4. Une description de tâches ou de responsabilités des bénévoles	1	2	3	9			
5. Des informations sur les politiques ou les documents de base de l'organisation (les règlements, les axes d'intervention, la mission et les objectifs de l'organisation)	1	2	3	9			
6. Des informations sur les plans d'action ou les plans stratégiques de l'organisation	1	2	3	9			
7. Des rencontres d'informations	1	2	3	9			
8. Une formation sur l'accueil et l'intégration des nouveaux bénévoles	1	2	3	9			
9. Des activités d'intégration	1	2	3	9			
10. Un accès à une salle des bénévoles	1	2	3	9			
11. Une politique de filtrage (antécédents judiciaires)	1	2	3	9			
12. Un code de déontologie	1	2	3	9			
13. Autres, précisez :	1	2	3	9			

	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
2.1.3 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau du SOUTIEN ADMINISTRATIF ET DU SECRÉTARIAT ?							
1. Une ressource humaine salariée (administration et secrétariat)	1	2	3	9			
2. Une formation en administration et en secrétariat	1	2	3	9			
3. Un service conseil (un partage des connaissances et des expériences du terrain)	1	2	3	9			
4. Un suivi et une gestion des dossiers des bénévoles et des membres	1	2	3	9			
5. La gestion des inscriptions	1	2	3	9			
6. La gestion des payes	1	2	3	9			
7. Un accès gratuit ou à prix réduit au photocopieur	1	2	3	9			

8. Un accès gratuit ou à prix réduit au télécopieur	1	2	3	9			
9. Un accès à des bases de données	1	2	3	9			
10. Un accès à une adresse courriel pour les bénévoles	1	2	3	9			
11. Un accès à un casier postal pour les bénévoles	1	2	3	9			
12. Des envois postaux gratuits ou à prix réduits	1	2	3	9			
13. Du matériel de bureau disponible (téléphone, autres, etc.)	1	2	3	9			
14. Un prêt ou un accès gratuit à un ou des ordinateurs	1	2	3	9			
15. Un prêt ou une utilisation gratuite d'une imprimante	1	2	3	9			
16. Des documents modèles (lettres, avis disciplinaires, procès-verbaux, ordres du jour)	1	2	3	9			
17. Un soutien à la conception et à la mise à jour de documents officiels (lettres patentes, requêtes, règlements généraux, ordres du jour, procès verbaux, politiques)	1	2	3	9			
18. Un soutien informatique (adresse courriel, Internet, intranet, etc.)	1	2	3	9			
19. Un soutien conseil sur la vie associative, la vie juridique (rôle du C.A.)	1	2	3	9			
20. Un soutien technique et matériel	1	2	3	9			
21. Des reçus d'impôt pour kilométrages	1	2	3	9			
22. Autres, précisez :	1	2	3	9			

	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
2.1.4 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau du SOUTIEN FINANCIER ?							
1. Une ressource salariée qui assure un soutien ou un suivi au plan financier	1	2	3	9			
2. Une banque d'experts à contacter (directeurs de caisse, comptables, etc.)	1	2	3	9			
3. Des formations en gestion financière spécifiques selon les besoins (comptabilité, etc.)	1	2	3	9			
4. Une formation sur les modes de financement (autofinancement, financement public, financement privé)	1	2	3	9			
5. Un outil pour alléger les présentations comptables	1	2	3	9			
6. Des documents modèles (budget, états des résultats, présentation comptables, gestion de caisse)	1	2	3	9			
7. Un soutien financier pendant la période de démarrage de l'organisation	1	2	3	9			
8. Un soutien financier ponctuel pour les activités ou les événements spéciaux	1	2	3	9			
9. Un soutien financier selon la politique de reconnaissance	1	2	3	9			
10. Un soutien selon le nombre d'inscriptions reçues (ristournes pour membership)	1	2	3	9			
11. Un soutien par des commanditaires	1	2	3	9			
12. Un soutien par des subventions	1	2	3	9			
13. Un répertoire des endroits où aller chercher des subventions, des commandites	1	2	3	9			
14. Le paiement ou le remboursement du coût des formations	1	2	3	9			
15. Un remboursement des dépenses (kilométrage, repas, hébergement)	1	2	3	9			
16. Le paiement des déductions à la source	1	2	3	9			
17. Le paiement d'assurance (CSST, responsabilité civile, etc.)	1	2	3	9			
18. Une exonération de taxes à travers le Pacte rural	1	2	3	9			
19. Le remboursement ou l'exonération <u>total</u> des taxes municipales	1	2	3	9			
20. Le remboursement ou l'exonération <u>en partie</u> des taxes municipales	1	2	3	9			
21. Le remboursement ou l'exonération <u>total</u> de taxes reliées au local utilisé par l'organisme	1	2	3	9			
22. Le remboursement ou l'exonération <u>en partie</u> de taxes reliées au local utilisé par l'organisme	1	2	3	9			
23. Autres, précisez :	1	2	3	9			

	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
2.1.5 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau de L'ENGAGEMENT DE RESSOURCES HUMAINES ?							
1. Un support à l'embauche des moniteurs ou des animateurs	1	2	3	9			
2. Un support à l'embauche des surveillants de parc	1	2	3	9			
3. Un support à l'embauche des sauveteurs	1	2	3	9			
4. Un support à l'embauche d'une ressource en premiers soins	1	2	3	9			
5. Un support à l'embauche de techniciens spécialisés (lignes de parc, etc.)	1	2	3	9			
6. Un support à l'embauche des entraîneurs	1	2	3	9			
7. Un support à l'embauche des officiels	1	2	3	9			
8. Un support à l'embauche des appariteurs	1	2	3	9			
9. Un support à l'embauche des chefs ou responsables d'activités (chefs d'unité scout, responsable d'événement, etc.)	1	2	3	9			
10. Un support à l'embauche des formateurs	1	2	3	9			
11. Un support à la gestion du personnel	1	2	3	9			
12. Un permanent responsable du soutien aux bénévoles ou au milieu associatif pour l'engagement de personnel	1	2	3	9			
13. Autres, précisez :	1	2	3	9			

	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
2.1.6 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau du SOUTIEN, DE L'ENCADREMENT ET DE LA RÉTENTION DES BÉNÉVOLES ?							
1. Une ressource salariée responsable des bénévoles (ex. : responsable du soutien et de l'encadrement des bénévoles ou de la vie associative)	1	2	3	9			
2. Une formation continue pour les bénévoles	1	2	3	9			
3. Des formations appropriées selon les tâches des bénévoles (sports, événements, communication, etc.)	1	2	3	9			
4. Une formation pour agir avec les clientèles particulières (jeunes, personnes handicapées, retraités)	1	2	3	9			
5. Une formation en leadership	1	2	3	9			
6. Une formation en gestion des ressources humaines	1	2	3	9			
7. Un guide des tâches et des responsabilités (clarification des rôles et des mandats des bénévoles)	1	2	3	9			
8. Un soutien financier pour l'encadrement des bénévoles	1	2	3	9			
9. Un soutien conseil sur la vie associative, la vie juridique	1	2	3	9			
10. Un soutien à la création de partenariat, de regroupements et d'actions concertées	1	2	3	9			
11. Un soutien pour la gestion de conflits	1	2	3	9			
12. Un soutien à la gestion de personnel	1	2	3	9			
13. Un soutien à la prise de décision	1	2	3	9			
14. Une consultation des bénévoles lors de la prise de décision	1	2	3	9			
15. Une autonomie dans la réalisation des tâches et des actions	1	2	3	9			

16. Une communication des informations entre les permanents et les bénévoles	1	2	3	9			
17. Des rencontres ponctuelles entre permanents et bénévoles	1	2	3	9			
18. Une diffusion des outils de chaque organisme pour les rendre disponibles aux autres	1	2	3	9			
19. Un service conseil (partage des connaissances et expériences du terrain)	1	2	3	9			
20. Des outils d'autoévaluation (pour les organismes, pour les bénévoles)	1	2	3	9			
21. Une évaluation/rétroaction sur l'évolution du travail des bénévoles (apprentissage, tâches, efficacité, efficience, etc.)	1	2	3	9			
22. Un espace pour soumettre les idées et les suggestions dans l'organisation	1	2	3	9			
23. Un réseautage des organisations (partage de connaissances et d'informations)	1	2	3	9			
24. Des outils pour améliorer la rétention des bénévoles	1	2	3	9			
25. Une politique de soutien et de reconnaissance	1	2	3	9			
26. Un code d'éthique, règlements	1	2	3	9			
27. Autres, précisez :	1	2	3	9			

	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
2.1.7 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau de L'ORGANISATION ET DU DÉVELOPPEMENT DES PROJETS ET DES ACTIVITÉS ?							
1. Une ressource humaine pour soutenir les bénévoles dans l'organisation du projet ou de l'activité	1	2	3	9			
2. Un service conseil (un partage des connaissances et des expériences du terrain)	1	2	3	9			
3. Des rencontres pour discuter du projet ou de l'activité	1	2	3	9			
4. Une description des tâches et des responsabilités de chaque bénévole	1	2	3	9			
5. Un soutien financier (subvention, vente d'objets promotionnels)	1	2	3	9			
6. Un support technique lors du projet ou de l'activité	1	2	3	9			
7. Une formation sur l'organisation de projets et ou d'activités	1	2	3	9			
8. Des documents d'élaboration de projets ou d'activités (étapes du projet, manuel, guide)	1	2	3	9			
9. Des outils de logistique (calendrier, échéancier, tableaux)	1	2	3	9			
10. Des outils de communication de l'information (téléphone, Internet, etc.)	1	2	3	9			
11. Des outils ou moyens d'évaluation de projets ou des activités	1	2	3	9			
12. Un inventaire du matériel et des équipements disponibles	1	2	3	9			
13. Un accès à des équipements et à du matériel (matériels de sports, chapiteau pour événements, etc.)	1	2	3	9			
14. Un accès à des locaux, espaces ou terrains	1	2	3	9			
15. Un réseautage avec d'autres organismes (partage des connaissances et des informations)	1	2	3	9			
16. Autres, précisez :	1	2	3	9			

2.1.8 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau de <u>L'INFORMATION ET DE LA PROMOTION DES PROJETS ET DES ACTIVITÉS ?</u>	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
1. Une ressource humaine salariée (promotion des activités, communication)	1	2	3	9			
2. Un service conseil (un partage des connaissances et des expériences du terrain)	1	2	3	9			
3. Une formation en moyen de communication	1	2	3	9			
4. Une formation sur les relations avec les médias	1	2	3	9			
5. Un soutien à la rédaction de communiqués de presse	1	2	3	9			
6. Des publicités dans les journaux (municipaux, locaux)	1	2	3	9			
7. Des publicités dans les bulletins électroniques	1	2	3	9			
8. Des publicités dans les bulletins d'informations	1	2	3	9			
9. Des publicités dans les brochures ou les dépliants	1	2	3	9			
10. Des publicités sur un site Internet ou sur un babillard électronique	1	2	3	9			
11. Des publicités dans les écoles	1	2	3	9			
12. Des publicités sur un tableau extérieur	1	2	3	9			
13. Un inventaire des outils de communication disponibles (promotion, communication, graphisme)	1	2	3	9			
14. La distribution d'affiches ou de formulaires	1	2	3	9			
15. L'élaboration d'un site Internet pour l'organisme ou l'association bénévole	1	2	3	9			
16. Une promotion gratuite des projets ou des activités	1	2	3	9			
17. Une promotion à prix réduit des projets ou des activités	1	2	3	9			
18. Une aide financière pour la tenue des projets ou des activités	1	2	3	9			
19. Le réseautage avec d'autres organisations (partage des connaissances et des informations)	1	2	3	9			
20. Un forum de discussion	1	2	3	9			
21. Autres, précisez :	1	2	3	9			

2.1.9 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau des <u>PRÊTS DE LOCAUX, DE TERRAINS OU D'ÉQUIPEMENTS</u> et de <u>L'ENTRETIEN ET LA RÉPARATION ?</u>	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
1. Un soutien à la location ou à la réservation de terrains, locaux et infrastructures	1	2	3	9			
2. Une formation en gestion des ressources matérielles et des équipements	1	2	3	9			
3. Un accès gratuit aux terrains, locaux et infrastructures pour la pratique d'activités régulières	1	2	3	9			
4. Un accès gratuit à un local à l'usage exclusif de l'organisme ou l'association bénévole	1	2	3	9			
5. Un accès à du matériel ou équipement à prix réduits	1	2	3	9			
6. Un accès à du matériel ou équipement gratuit	1	2	3	9			
7. Une aide pour payer le coût des locations	1	2	3	9			
8. Le transport local d'équipements ou de matériel	1	2	3	9			
9. L'entreposage d'équipements ou de matériel	1	2	3	9			
10. Une main-d'œuvre spécialisée (ex : pour le montage et le démontage)	1	2	3	9			

11. L'entretien et la réparation du matériel et des équipements (matériel de sport, de bureau, etc.)	1	2	3	9			
12. L'entretien et la réparation des locaux, terrains ou infrastructures	1	2	3	9			
13. L'entretien et la réparation des services de base (électricité, chauffage, etc.)	1	2	3	9			
14. Un service de conciergerie	1	2	3	9			
15. Autres, précisez :	1	2	3	9			

	A) Fréquence du soutien				B) Est-ce que cela représente un besoin pour les bénévoles de votre organisation?		
	Jamais	Selon la demande	Toujours	Ne s'applique pas	OUI	NON	Ne s'applique pas
2.1.10 Quels sont les outils, stratégies, moyens et services que votre organisation fournit au niveau de la RECONNAISSANCE ET DE LA VALORISATION DES BÉNÉVOLES ?							
1. Une soirée de reconnaissance pour les bénévoles (gala, souper, etc.)	1	2	3	9			
2. Des ressources humaines pour l'organisation d'une activité de reconnaissance	1	2	3	9			
3. Des ressources matérielles pour l'organisation d'une activité de reconnaissance	1	2	3	9			
4. Un soutien financier pour la reconnaissance des bénévoles	1	2	3	9			
5. Des cartes (anniversaire, fêtes)	1	2	3	9			
6. Des cadeaux (certificats, chandails, porte-clés ou prix spéciaux)	1	2	3	9			
7. Un hommage à un bénévole ou des bénévoles en particulier	1	2	3	9			
8. La semaine du bénévolat	1	2	3	9			
9. Une mise en candidature pour le prix Dollar Morin ou Hommage-bénévolat Québec	1	2	3	9			
10. Des privilèges (stationnement gratuit, souper au restaurant, billets de spectacle, massothérapie, etc.)	1	2	3	9			
11. Une publicité dans les journaux (ex : bénévole du mois)	1	2	3	9			
12. Des ateliers de formation payés	1	2	3	9			
13. Des rencontres périodiques entre permanents et bénévoles	1	2	3	9			
14. La présence des permanents auprès des bénévoles (réunions, événements, activités, etc.)	1	2	3	9			
15. Une formation sur les façons de reconnaître les bénévoles	1	2	3	9			
16. Autres, précisez :	1	2	3	9			

2.2 En général, est-ce que ces outils, stratégies, moyens et services énoncés représentent, selon vous un besoin pour les bénévoles de votre organisation?

2.2.1. Au niveau du recrutement des bénévoles	
2.2.2. Au niveau de l'accueil et de l'intégration des nouveaux bénévoles	
2.2.3. Au niveau du soutien administratif et du secrétariat	
2.2.4. Au niveau du soutien financier	
2.2.5. Au niveau de l'engagement de ressources humaines	

2.2.6. Au niveau du soutien, de l'encadrement et de la rétention des bénévoles	
2.2.7. Au niveau de <u>l'organisation</u> et du <u>développement</u> des projets et des activités	
2.2.8. Au niveau de <u>l'information</u> et de la <u>promotion</u> des projets et des activités	
2.2.9. Au niveau des prêts de locaux, de terrains ou d'équipements et de l'entretien et la réparation	
2.2.10. Au niveau de la reconnaissance et de la valorisation des bénévoles	

3. BESOINS DES BÉNÉVOLES

3.1 Selon vous, quels outils, stratégies, moyens et services seraient utiles aux bénévoles de votre milieu ou de votre organisation pour la pratique de leur bénévolat au niveau :

3.1.1 Recrutement des bénévoles :	
3.1.2. Accueil et intégration des nouveaux bénévoles :	
3.1.3. Administration et secrétariat :	
3.1.4. Soutien financier :	
3.1.5. Engagement de ressources humaines :	
3.1.6. Soutien, encadrement et rétention des bénévoles :	
3.1.7. Formation des bénévoles :	
3.1.8. Communication entre bénévoles :	
3.1.9. Organisation de projets et d'activités :	
3.1.10. Information et promotion de projets et d'activités :	
3.1.11. Prêts de locaux, terrains, équipements - Entretien et réparation :	

3.1.1.2. Reconnaissance et valorisation des bénévoles :	
3.1.13. Autres, précisez :	

3.2. Parmi l'ensemble de ces besoins en termes d'outils, de stratégies, de moyens et de services, lesquels sont les plus criants pour les bénévoles de votre milieu ou organisation?

--

3.3 Pourquoi les bénévoles de votre milieu ou organisation ne possèdent pas ou n'ont pas déjà accès à ces outils, stratégies, moyens et services?

--

3.4 Sur une échelle de 1 à 10, indiquez votre niveau d'accord quant à l'énoncé suivant :

Votre milieu ou organisation offre suffisamment d'outils, de moyens, de stratégies et de services de qualité à ses bénévoles?

Totalement en désaccord | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Totalement en accord

3.5 Sur une échelle de 1 à 10, indiquez votre niveau d'accord quant à l'énoncé suivant :

L'absence (ou le manque) d'outils, de moyens, de stratégies ou de services peut constituer un facteur d'abandon du bénévolat dans votre milieu ou organisation?

Totalement en désaccord | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Totalement en accord

3.6 Sur une échelle de 1 à 10, indiquez votre niveau d'accord quant à l'énoncé suivant :

Le développement ou l'accès à de meilleurs outils, moyens, stratégies ou services pourrait augmenter la motivation des bénévoles de votre milieu ou organisation?

Totalement en désaccord | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Totalement en accord

4. DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

4.1 Année de naissance : 19 _____

4.2 Sexe : 1. ☐ Masculin 2. ☐ Féminin

4.3 Niveau d'étude complété :

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="radio"/> Primaire | 5. <input type="radio"/> Universitaire, premier cycle |
| 2. <input type="radio"/> Secondaire | 6. <input type="radio"/> Universitaire, 2 ^e et 3 ^e cycle |
| 3. <input type="radio"/> Professionnel | 7. <input type="radio"/> Autre, précisez : _____ |
| 4. <input type="radio"/> Collégial | |

4.4 Domaines de travail qui correspond le plus à votre champ d'intervention:

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="radio"/> Communautaire | 7. <input type="radio"/> Tourisme |
| 2. <input type="radio"/> Sport | 8. <input type="radio"/> Arts, culture, sciences |
| 3. <input type="radio"/> Loisir | 9. <input type="radio"/> Plein air |
| 4. <input type="radio"/> Bibliothèque | 10. <input type="radio"/> Multi-secteurs (plusieurs champs d'intervention) |
| 5. <input type="radio"/> Événement | 11. <input type="radio"/> Parcs et équipements |
| 6. <input type="radio"/> Activités sociales | 12. <input type="radio"/> Autre, précisez : _____ |

4.5 Situation professionnelle:

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. Permanent à temps plein | 4. Temporaire |
| 2. Permanent à temps partiel | 5. Travailleur autonome |
| 3. Saisonnier | 6. Autre, précisez : _____ |

MERCI de votre collaboration à la recherche**Pour plus d'informations :**

**Julie Fortier, Responsable de la
recherche**
819-376-5011, poste 3285
Julie.Fortier@uqtr.ca

**Michelle Flipo, Assistante de
recherche**
819-376-5011, poste 3248
Michelle.Flipobouffier@uqtr.ca

**David Leclerc, Assistant de
recherche**
819-376-5011, poste 3248
David.Leclerc@uqtr.ca

Appendice D
Message d'introduction des entretiens

**MESSAGE D'INTRODUCTION LORS DES APPELS AUX RESPONSABLES
DES MUNICIPALITÉS, AUX URLS, AUX ASSOCIATIONS DE LOISIR ET
AUX FÉDÉRATIONS DE SPORT**

Bonjour,

- Je suis David Leclerc et je travaille pour le Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières.
- Nous réalisons en ce moment une recherche en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), afin de connaître les outils et les besoins des bénévoles et des professionnels travaillant dans les organisations de loisir et de sport.
- La recherche permettra de prendre connaissance des outils, des moyens et des services actuellement utilisés et d'évaluer les besoins des bénévoles et des professionnels en loisir et en sport à ce niveau.
- Votre collaboration est très importante pour nous afin de cibler des professionnels et des bénévoles de votre organisme intéressés à répondre au questionnaire en ligne.
- Ainsi, nous avons besoin de votre aide afin de :
 - Nous transmettre le nom et l'adresse courriel de 3 professionnels de votre organisme;
 - Nous transmettre le nom et l'adresse courriel de 3 bénévoles de votre organisme;
 - Compléter les questionnaires le plus tôt possible avant la date prévue;
 - Assurer le suivi auprès des professionnels et des bénévoles.
- Nous allons vous acheminer les liens Internet des questionnaires par courriel.
- Merci beaucoup de votre collaboration.
- Aurevoir !

Appendice E
Envoi du courriel aux bénévoles

Bonjour à vous,

Le Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières en collaboration avec le Ministère de l'Éducation, du loisir et du sport (MELS) réalise en ce moment une recherche afin de connaître les outils et les besoins des bénévoles et des professionnels travaillant dans des organisations de loisir et de sport.

Cette recherche a pour objectifs de :

- ☐ Dresser l'inventaire et procéder à l'analyse des **outils** utilisés par les bénévoles et les gestionnaires dans les organisations de loisir et de sport tant au plan national, régional que local.
- ☐ Identifier les **besoins** des gestionnaires et des bénévoles en termes d'outils novateurs, pratiques et concrets (outils informatiques, virtuels, techniques ou autres) dans le but de faciliter leur action et de répondre à leurs besoins.

Votre collaboration à cette étude est nécessaire à l'atteinte de ces objectifs.

Nous avons besoin de votre aide afin que vous, qui œuvrez comme bénévole, puissiez remplir le questionnaire en ligne à l'adresse <http://www.uqtr.ca/inventaire.benevole>

Notez que les réponses à ces questionnaires seront traitées de façon anonyme et confidentielle.

La durée estimée pour remplir ce questionnaire est d'environ 30 à 40 minutes.

Nous vous remercions de compléter ce questionnaire avant le 4 août 2008.

Merci beaucoup de votre collaboration.

Julie Fortier, Responsable de la recherche
David Leclerc, Assistant de recherche
Michelle Flipo, Assistante de recherche
Laboratoire en loisir et vie communautaire
Département d'Études en loisir, culture et tourisme
819 376-5011 # 3248
laboratoire.loisir@uqtr.ca

Appendice F
Envoi du courriel aux professionnels

Bonjour à vous,

Le Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières en collaboration avec le Ministère de l'Éducation, du loisir et du sport (MELS) réalise en ce moment une recherche afin de connaître les outils et les besoins des bénévoles et des professionnels travaillant dans des organisations de loisir et de sport.

Cette recherche a pour objectifs de :

- ☐ Dresser l'inventaire et procéder à l'analyse des **outils** utilisés par les bénévoles et les gestionnaires dans les organisations de loisir et de sport tant au plan national, régional que local.
- ☐ Identifier les **besoins** des gestionnaires et des bénévoles en termes d'outils novateurs, pratiques et concrets (outils informatiques, virtuels, techniques ou autres) dans le but de faciliter leur action et de répondre à leurs besoins.

Votre collaboration à cette étude est nécessaire à l'atteinte de ces objectifs.

Nous avons besoin de votre aide afin que vous, professionnels de votre organisme qui œuvrez auprès de bénévoles, remplissiez le questionnaire en ligne à l'adresse <http://www.uqtr.ca/inventaire.professionnel>

Notez que les réponses à ce questionnaire seront traitées de façon anonyme et confidentielle.

La durée estimée pour remplir ce questionnaire est d'environ 30 à 40 minutes.

Nous vous remercions de compléter ce questionnaire avant le 4 août 2008.

Merci beaucoup de votre collaboration.

Julie Fortier, Responsable de la recherche
David Leclerc, Assistant de recherche
Michelle Flipo, Assistante de recherche
Laboratoire en loisir et vie communautaire
Département d'Études en loisir, culture et tourisme
819 376-5011 # 3248
laboratoire.loisir@uqtr.ca

Appendice G
Courriel de relance aux bénévoles

Bonjour à vous,

Ce courriel fait référence à l'étude sur les **besoins** et les **outils** des bénévoles et des professionnels travaillant dans des organisations de loisir et de sport. Cette recherche est réalisée par le Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières, en collaboration avec le Ministère de l'Éducation, du loisir et du sport (MELS).

D'ailleurs, pour ceux et celles qui n'auraient pas encore rempli le questionnaire en ligne, nous désirons vous informer que la date butoir a été fixée au 4 août 2008.

Au besoin, voici le lien URL <http://www.uqtr.ca/inventaire.benevole> pour ce qui est des bénévoles œuvrant dans les organisations de loisir et de sport.

Votre contribution est nécessaire à la réussite de cette recherche.

Merci beaucoup de votre collaboration.

Julie Fortier, Responsable de la recherche
David Leclerc, Assistant de recherche
Michelle Flipo, Assistante de recherche
Laboratoire en loisir et vie communautaire
Département d'Études en loisir, culture et tourisme
819 376-5011 # 3248
laboratoire.loisir@uqtr.ca

Appendice H
Courriel de relance aux professionnels

Bonjour à vous,

Ce courriel fait référence à l'étude sur les **besoins** et les **outils** des bénévoles et des professionnels travaillant dans des organisations de loisir et de sport. Cette recherche est réalisée par le Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières, en collaboration avec le Ministère de l'Éducation, du loisir et du sport (MELS).

D'ailleurs, pour ceux et celles qui n'auraient pas encore rempli le questionnaire en ligne, nous désirons vous informer que la date butoir a été fixée au 4 août 2008.

Au besoin, voici le lien URL <http://www.uqtr.ca/inventaire.professionnel> pour ce qui est des professionnels œuvrant avec des bénévoles dans les organisations de loisir et de sport.

Votre contribution est nécessaire à la réussite de cette recherche.

Merci beaucoup de votre collaboration.

Julie Fortier, Responsable de la recherche
David Leclerc, Assistant de recherche
Michelle Flipo, Assistante de recherche
Laboratoire en loisir et vie communautaire
Département d'Études en loisir, culture et tourisme
819 376-5011 # 3248
laboratoire.loisir@uqtr.ca

Appendice I
Lettre de remerciement

Objet : Étude sur les outils et les besoins des bénévoles et des professionnels

Madame,
Monsieur,

Comme vous l'avez appris au cours des derniers mois, le Laboratoire en loisir et vie communautaire de l'Université du Québec à Trois-Rivières en collaboration avec le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) a réalisé une recherche afin de connaître les outils et les besoins des bénévoles et des professionnels travaillant dans des organisations de loisir et de sport.

Nous tenons donc à vous remercier sincèrement d'avoir pris le temps de participer à la recherche en remplissant notre questionnaire en ligne. Nous vous rappelons également que les résultats de l'enquête seront anonymes et que les informations fournies seront gardées confidentielles. La compilation et l'analyse des données seront effectuées dans l'année en cours de sorte que nous prévoyons être en mesure de diffuser les résultats au printemps 2009.

Cette recherche cadre dans le plan d'intervention 2007-2010 du Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) en matière de bénévolat, qui veut soutenir ses partenaires en loisir et sport dans leur rôle à titre de bénévoles ou auprès des bénévoles. Or, les résultats de la recherche permettront de mettre en place une stratégie de soutien et de promotion du bénévolat en loisir et en sport. Le MELS désire encourager et alimenter ses partenaires et souhaite leur fournir divers outils et suggestions afin d'assurer un meilleur soutien à l'action bénévole.

En vous remerciant encore une fois pour votre précieuse collaboration, veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Julie Fortier, Responsable de la recherche
David Leclerc, Assistant de recherche
Michelle Flipo, Assistante de recherche
Laboratoire en loisir et vie communautaire
Département d'Études en loisir, culture et tourisme
819 376-5011 # 3248
laboratoire.loisir@uqtr.ca

Appendice J
Tableaux des besoins des bénévoles

Tableau 11
Besoins des bénévoles au niveau du recrutement des bénévoles

RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Campagnes d'information et de promotion auprès de la population	30	24.79 %
Campagnes de recrutement dans les médias (babillards électroniques, journaux, bulletins municipaux, écoles ou Internet)	20	16.53 %
Guide sur le recrutement de bénévoles	16	13.22 %
Accès à des banques de bénévoles	13	10.74 %
Formations spécialisées à chaque organisme	6	4.96 %
Encadrement suffisant lors de l'intégration des nouveaux bénévoles	4	3.31 %
Implication des parents dans les activités des organisations	4	3.31 %
Plan d'action pour développer de nouveaux outils de recrutement	4	3.31 %
Développement par les gouvernements de crédits d'impôt pour les heures bénévoles effectuées	3	2.48 %
Ressources financières supplémentaires (commanditaires)	3	2.48 %
Ressource humaine permanente	3	2.48 %
Comité de recrutement	2	1.65 %
Communication par le bouche à oreille	2	1.65 %
Intégration des jeunes	2	1.65 %
Sites Internet des organisations fonctionnels	2	1.65 %
Accompagnement lors des entrevues	1	0.83 %
Forum de discussion	1	0.83 %
Offre de stages en loisir dans les organisations bénévoles	1	0.83 %
Participation des entreprises privées en donnant sur les heures de travail des heures de bénévolat	1	0.83 %
Politique de recrutement, d'accueil et de soutien	1	0.83 %
Reconnaissance des organisations bénévoles par le milieu scolaire comme étant des organismes d'éducation	1	0.83 %
Section de recrutement sur le site Internet des municipalités	1	0.83 %
TOTAL	121	100 %

Tableau 12

Besoins des bénévoles au niveau de l'accueil et de l'intégration des nouveaux bénévoles

ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Guide du bénévole (définition des rôles, des responsabilités, des tâches, des privilèges et des ressources disponibles)	32	30.19 %
Formations d'intégration gratuites	26	24.53 %
Ressource humaine permanente	13	12.26 %
Formations obligatoires et personnalisées à chaque organisme	8	7.55 %
Ressources financières supplémentaires	7	6.60 %
Organisation de soirées d'accueil et d'intégration des bénévoles	5	4.72 %
Partage d'information avec d'autres organismes	5	4.72 %
Développement de nouvelles stratégies pour l'accueil (outils de promotion)	4	3.77 %
Autonomie des bénévoles dans les organisations	2	1.89 %
Développement par les gouvernements de crédits d'impôt pour suivre de la formation	2	1.89 %
Parrainage avec les nouveaux bénévoles (tutorat)	2	1.89 %
TOTAL	106	100 %

Tableau 13

Besoins des bénévoles au niveau du soutien administratif et du secrétariat

ADMINISTRATION ET SECRÉTARIAT		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Ressource humaine permanente pour le secrétariat et l'administration (rédaction des lettres ou demandes de commandites, etc.)	26	25 %
Formations gratuites spécifiques (rédaction de procès-verbaux, des rapports de fin d'année, etc.)	18	17.31 %
Accès à de la fourniture de bureau (téléphone, ordinateur, imprimante, photocopieur, cellulaire)	14	13.46 %
Guide pour les tâches administratives (description de poste, listes des procédures légales et gouvernementales)	13	12.50 %
Accès à un comptable à tarif réduit ou gratuit	10	9.62 %
Utilisation de logiciels informatiques adéquats	10	9.62 %
Implication plus grande des municipalités pour les services administratifs	3	2.89 %
Accessibilité plus grande aux locaux (heures qui conviennent aux bénévoles)	2	1.92 %
Crédits d'impôt pour suivre de la formation	2	1.92 %
Gestion des payes (avec les remises gouvernementales)	2	1.92 %
Limitation de la tâche administrative au minimum nécessaire	2	1.92 %
Soutien informatique	2	1.92 %
TOTAL	104	100 %

Tableau 14
Besoins des bénévoles au niveau du soutien financier

SOUTIEN FINANCIER		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Ressources financières supplémentaires provenant des divers paliers de gouvernement et des entreprises privées	50	45.05 %
Financement au fonctionnement (selon les projets spéciaux)	18	16.22 %
Information sur les types de ressources financières disponibles (liste des programmes de subventions)	17	15.32 %
Simplification des formulaires (exigences pour les demandes de subventions)	9	8.11 %
Réduction des frais au maximum (administration, assurances, équipements, inscriptions, locaux et plateaux)	6	5.41 %
Campagnes de financement	3	2.70 %
Exemption d'impôt pour un bénévolat régulier et continu	2	1.80 %
Exemptions et réclamation de taxes de services et d'affaires	2	1.80 %
Avis d'experts comptables sur la fiscalité des organisations	1	0.90 %
Dédommagement des frais (déplacement, repas, hébergement, assurances, téléphone, papeterie)	1	0.90 %
Élaboration d'un comité de financement	1	0.90 %
Partenariat avec d'autres organismes pour diminuer les coûts	1	0.90 %
TOTAL	111	100 %

Tableau 15

Besoins des bénévoles au niveau de l'engagement de ressources humaines

ENGAGEMENT DE RESSOURCES HUMAINES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Formations de base en gestion des ressources humaines (élaboration d'un carnet des tâches, processus d'évaluation des bénévoles)	28	31.46 %
Ressources financières supplémentaires	17	19.10 %
Ressource humaine permanente pour les tâches administratives	13	14.61 %
Accès à une banque de bénévoles	8	8.99 %
Information sur les besoins des organisations	7	7.87 %
Service d'une firme spécialisée (conseiller en développement des organisations ou en gestion en cas de litige)	6	6.74 %
Parrainage avec une personne d'expérience	5	5.62 %
Publicité gratuite dans les médias	2	2.25 %
Autonomie des bénévoles dans les organisations	1	1.12 %
Dédommagement des frais (de déplacement, de repas et d'hébergement)	1	1.12 %
Modèle de contrat d'embauche et d'outils de gestion des ressources humaines	1	1.12 %
TOTAL	89	100 %

Tableau 16
Besoins des bénévoles au niveau du soutien, de l'encadrement
et de la rétention des bénévoles

SOUTIEN, ENCADREMENT ET RÉTENTION		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Système de reconnaissance (encouragements et remerciements au quotidien)	29	32.22 %
Accès à une banque de bénévoles (pour ne pas surcharger les bénévoles les plus actifs)	9	10 %
Information des bénévoles (compréhension du rôle du bénévole)	8	8.89 %
Développement d'un guide du bénévole (analyse des enjeux, méthodes de recrutement, réflexions et conseils)	7	7.78 %
Formations personnalisées à chaque organisme	7	7.78 %
Ressources financières supplémentaires	7	7.78 %
Moyens pour retenir les bénévoles dans les organisations	6	6.67 %
Crédits d'impôt provenant des gouvernements pour les bénévoles	5	5.56 %
Activités entre bénévoles pour sortir du quotidien	4	4.44 %
Ressource humaine permanente	3	3.33 %
Mise en œuvre de réseaux avec des partenaires	2	2.22 %
Publicité dans les médias	2	2.22 %
Politique d'encadrement	1	1.11 %
TOTAL	90	100 %

Tableau 17
 Besoins des bénévoles au niveau de la formation des bénévoles

FORMATION DES BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Formations selon les besoins et les intérêts identifiés par les organisations	30	29.13 %
Formations intensives obligatoires dès l'intégration	25	24.27 %
Formations gratuites en région éloignée	14	13.59 %
Formations par des animateurs compétents	7	6.80 %
Ressources financières supplémentaires pour les formations	7	6.80 %
Formations selon les disponibilités des bénévoles	6	5.83 %
Partage des connaissances des nouveaux avec les plus expérimentés (mentorat)	3	2.91 %
Adhésion à un programme de formation	2	1.94 %
Guides de formation	2	1.94 %
Implication des municipalités dans la formation	2	1.94 %
Conférences formatives	1	0.97 %
Crédits d'impôt pour suivre de la formation	1	0.97 %
Formations sur Internet	1	0.97 %
Reconnaissance des formations suivies antérieurement	1	0.97 %
Reconnaissance nationale des acquis	1	0.97 %
TOTAL	103	100 %

Tableau 18
Besoins des bénévoles au niveau de la communication entre bénévoles

COMMUNICATION ENTRE BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Communication interne par le biais de forums de discussion	29	32.96 %
Accès à un répertoire des bénévoles (téléphone et courriel)	26	29.55 %
Communication entre bénévoles lors des réunions	12	13.64 %
Ressource humaine permanente responsable des communications entre bénévoles	6	6.82 %
Babillard pour communiquer les activités et les annonces entre les bénévoles	4	4.55 %
Présence d'un chef d'équipe (médiateur lors de situations conflictuelles)	3	3.41 %
Rencontres informelles uniquement pour favoriser les échanges	3	3.41 %
Journal de bord dédié aux bénévoles	2	2.27 %
Ressources financières supplémentaires (achat d'ordinateurs)	2	2.27 %
Service d'un webmaster	1	1.14 %
TOTAL	88	100 %

Tableau 19

Besoins des bénévoles au niveau des prêts de locaux, des terrains,
des équipements, de l'entretien et des réparations

PRÊTS DE LOCAUX, TERRAINS, ÉQUIPEMENTS – ENTRETIEN ET RÉPARATION		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Locaux gratuits ou à prix modiques	28	27.72 %
Accès à des locaux adéquats pour l'entreposage du matériel	22	21.78 %
Locaux permanents accessibles en tout temps	13	12.87 %
Locaux exclusifs à chaque organisation	11	10.89 %
Collaboration appropriée avec les municipalités	8	7.92 %
Échanges de services entre organisations pour le prêt de locaux et d'équipements	7	6.93 %
Collaboration appropriée avec les écoles (commissions scolaires)	4	3.96 %
Ressources financières supplémentaires (commanditaires)	4	3.96 %
Gratuité pour les prêts d'équipements	1	0.99 %
Répertoire des coordonnées des organisations d'une même municipalité	1	0.99 %
Répertoire des équipements disponibles	1	0.99 %
Ressource humaine pour l'entretien et les réparations des locaux	1	0.99 %
TOTAL	101	100 %

Tableau 20
Besoins des bénévoles au niveau de l'organisation de projets et d'activités

ORGANISATION DE PROJETS ET D'ACTIVITÉS		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Aide d'un professionnel en organisation d'activités (guide et conseiller)	14	15.22 %
Ressources financières supplémentaires	11	11.96 %
Recrutement de bénévoles pour des projets ponctuels	10	10.87 %
Communication renforcée avec les municipalités	7	7.61 %
Allègement de la charge administrative (demandes de subventions)	6	6.52 %
Guide indiquant les étapes à suivre pour un projet ainsi que les rôles de chacun	6	6.52 %
Création d'un comité stable de personnes dynamiques et responsables pour l'organisation d'activités	4	4.35 %
Lieux pour l'organisation d'activités	4	4.35 %
Animateurs d'expérience et de qualité	3	3.26 %
Apprentissage des nouveaux bénévoles avec ceux plus expérimentés (mentorat)	3	3.26 %
Échange de compétences entre les différents organismes pour savoir ce qu'ils font exactement	3	3.26 %
Échange de matériel entre les différents organismes	3	3.26 %
Formations personnalisées à chaque organisme	3	3.26 %
Implication des parents dans les activités des organisations	3	3.26 %
Ressource humaine permanente	3	3.26 %
Soutien technique	2	2.17 %
Aide des médias locaux	1	1.09 %
Autonomie des bénévoles dans les organisations	1	1.09 %
Dons de matériel provenant des entreprises privées	1	1.09 %
Échéanciers réalistes	1	1.09 %
Mise sur pied d'un bottin des projets ou des activités possibles à réaliser pour établir les besoins	1	1.09 %
Rotation au niveau des personnes responsables des activités (éviter d'avoir le même noyau de bénévoles organisateurs)	1	1.09 %
Support des membres du C.A. dans l'organisation de projets	1	1.09 %
TOTAL	92	100 %

Tableau 21
Besoins des bénévoles au niveau de l'information
et de la promotion de projets et d'activités

INFORMATION ET PROMOTION DE PROJETS ET D'ACTIVITÉS		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Collaboration gratuite avec les médias	40	45.98 %
Augmentation du réseau de distribution de l'information (babillards électroniques, citoyens, écoles)	20	22.99 %
Collaboration des municipalités	6	6.90 %
Gratuités (photocopies en grande quantité)	6	6.90 %
Ressources financières supplémentaires (commanditaires)	5	5.75 %
Ressource humaine permanente responsable de la promotion	3	3.45 %
Service de support et de soutien pour l'implantation de sites Internet	2	2.30 %
Aide d'un professionnel en information et en promotion de projets et d'activités (guide et conseiller)	1	1.15 %
Envoi courriel aux bénévoles à tous les mois avec les nouvelles récentes	1	1.15 %
Formations personnalisées à chaque organisme	1	1.15 %
Guides de formation	1	1.15 %
Inventaire des outils de promotion	1	1.15 %
TOTAL	87	100 %

Tableau 22
 Besoins des bénévoles au niveau de la reconnaissance
 et de la valorisation des bénévoles

RECONNAISSANCE ET VALORISATION DES BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Gala annuel pour reconnaître et valoriser le travail des bénévoles	28	30.44 %
Identification des bénévoles qui s'impliquent dans les divers organismes par l'entremise des divers médias régionaux (photos et/ou reportage)	17	18.48 %
Reconnaissance sous forme de cadeaux (certificats et plaques)	16	17.39 %
Activités entre bénévoles pour sortir du quotidien	6	6.52 %
Comité responsable des activités de reconnaissance	6	6.52 %
Ressources financières supplémentaires (commanditaires)	6	6.52 %
Simplification des formulaires (exigences pour les demandes de subventions)	4	4.35 %
Reconnaissance locale, régionale et provinciale au plan des compétences	3	3.26 %
Ressource humaine contractuelle responsable de la reconnaissance	3	3.26 %
Dons de matériel provenant des entreprises privées	1	1.09 %
Politique locale de reconnaissance	1	1.09 %
Suggestions pour remercier les bénévoles sans que ça coûte trop cher	1	1.09 %
TOTAL	92	100 %

Appendice K
Tableau des besoins des professionnels

Tableau 23
Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau
du recrutement des bénévoles

RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Campagnes de publicité pour l'engagement de bénévoles (espaces réservés sur certains sites Internet)	10	20.83 %
Accès à des banques de bénévoles	9	18.75 %
Création d'un réseau pour améliorer le recrutement (échange de conseils entre organismes de différentes régions)	8	16.67 %
Formations pour améliorer le recrutement	4	8.33 %
Mise sur pied de nouveaux outils de recrutement (guides de recrutement, encadrement des bénévoles)	4	8.33 %
Ressources financières supplémentaires	3	6.25 %
Ressource humaine permanente pour favoriser le recrutement et la formation	3	6.25 %
Participation à des journées d'accueil et d'information en début de saison	2	4.17 %
Crédits d'impôt significatifs	1	2.08 %
Logiciels de gestion de l'information adéquats	1	2.08 %
Organisation de forums de discussion	1	2.08 %
Promotion des nouveaux types de bénévolat (intergénérationnel et familial)	1	2.08 %
Section bénévole plus dynamique sur les sites Internet des organismes	1	2.08 %
TOTAL	48	100 %

Tableau 24

Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'accueil
et de l'intégration des nouveaux bénévoles

ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Guide d'accueil (l'information sur l'organisation, les ressources disponibles, les rôles et les responsabilités, le fonctionnement du conseil d'administration, du conseil exécutif, l'AGA et le quorum)	13	29.55 %
Séances de formation sur comment accueillir et intégrer les bénévoles	11	25 %
Parrainage avec un bénévole d'expérience (mentorat)	10	22.73 %
Ressources humaine permanente	4	9.09 %
Activités d'accueil des nouveaux bénévoles par le C.A.	1	2.27 %
Comité d'intégration permanent	1	2.27 %
Local réservé aux bénévoles	1	2.27 %
Outils pédagogiques modernes (vidéos que les bénévoles pourraient regarder à la maison)	1	2.27 %
Rencontres de travail avec les professionnels de l'organisation	1	2.27 %
Ressources financières supplémentaires	1	2.27 %
TOTAL	44	100 %

Tableau 25

Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau
du soutien administratif et du secrétariat

ADMINISTRATION ET SECRÉTARIAT		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Ressource humaine permanente en administration et secrétariat partagée par plusieurs organisations	12	32.43 %
Développement d'outils de gestion administrative et financière simples et gratuits	8	21.62 %
Formations spécifiques (sur la gouvernance, sur la trésorerie, sur les coûts et sur les dépenses)	6	16.22 %
Parrainage des bénévoles par les professionnels responsables des dossiers	3	8.11%
Rencontres entre les différentes organisations pour le partage d'expérience et de problèmes	3	8.11 %
Support technique (équipement audiovisuel)	2	5.41 %
Local gratuit pour effectuer les tâches administratives	1	2.70 %
Ressources financières supplémentaires	1	2.70 %
Soutien informatique	1	2.70 %
TOTAL	37	100 %

Tableau 26

Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du soutien financier

SOUTIEN FINANCIER		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Ressources financières supplémentaires provenant des divers paliers de gouvernement et des entreprises privées	22	51.16 %
Financement au fonctionnement (selon les projets spéciaux)	8	18.61 %
Dédommagement des frais (de déplacement, de repas et d'hébergement)	5	11.63 %
Simplification des formulaires (exigences pour les demandes de subventions)	3	6.98 %
Campagnes de financement	2	4.65 %
Formations avec des documents pertinents (outils stratégiques)	2	4.65 %
Crédits d'impôt offerts aux bénévoles	1	2.33 %
TOTAL	43	100 %

Tableau 27
 Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau
 de l'engagement de ressources humaines

ENGAGEMENT DE RESSOURCES HUMAINES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Ressource humaine permanente partagée par plusieurs organisations	10	27.78 %
Conseils sur le contenu d'un descriptif d'emploi (définition de tâches, conditions, horaire de travail)	6	16.67 %
Formations sur la gestion de personnel	5	13.89 %
Disponibilité accrue de la part des professionnels	3	8.33 %
Encadrement et préparation des entrevues (grilles d'entrevues)	3	8.33 %
Guides d'intégration des bénévoles	3	8.33 %
Ressources financières supplémentaires	2	5.56 %
Développement d'outils de gestion administrative et financière simples et gratuits	1	2.78 %
Évaluation de la direction générale	1	2.78 %
Information des bénévoles sur l'organisation	1	2.78 %
Partenariat avec des institutions scolaires spécialisées (embauche de stagiaires)	1	2.78 %
TOTAL	36	100 %

Tableau 28

Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau du soutien,
de l'encadrement et de la rétention des bénévoles

SOUTIEN, ENCADREMENT ET RÉTENTION		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Reconnaissance et valorisation annuelle du travail des bénévoles (hommage aux bénévoles et distribution de cadeaux)	11	30.56 %
Ressource humaine permanente pour communiquer davantage avec les bénévoles	7	19.44 %
Diffusion d'un guide sur les meilleurs outils de soutien, d'encadrement et de rétention des bénévoles	6	16.67 %
Rencontres entre professionnels pour l'élaboration de formations aux bénévoles et de documents de formation pertinents	5	13.89 %
Ressources financières supplémentaires	3	8.33 %
Encadrement des bénévoles par des personnes responsables avec beaucoup d'expérience dans leurs fonctions	2	5.56 %
Développement de programmes de soutien	1	2.78 %
Présentation des dossiers de mise en candidature des bénévoles lors des différents concours de reconnaissance	1	2.78 %
TOTAL	36	100 %

Tableau 29
 Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau
 de la formation des bénévoles

FORMATION DES BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Défraiement des coûts reliés aux formations (inscriptions, frais de déplacement, de repas et d'hébergement)	12	30.77 %
Développement de programmes d'autoformation par des outils pédagogiques spécifiques pouvant supporter les bénévoles dans leur action (DVD ou vidéo sur Internet)	11	28.21 %
Formations des bénévoles par des experts provenant de firmes spécialisées	5	12.82 %
Formations avec des documents pertinents	3	7.69 %
Formations en gestion des ressources humaines	3	7.69 %
Formations gratuites en région éloignée	2	5.13 %
Développement d'une offre de formation conjointe avec d'autres organisations	1	2.56 %
Ressource humaine permanente	1	2.56 %
Ressources financières supplémentaires	1	2.56 %
TOTAL	39	100 %

Tableau 30
Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau
de la communication entre bénévoles

COMMUNICATION ENTRE BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Forum de discussion pour les professionnels des différentes organisations	10	31.25 %
Liste des membres bénévoles de chaque organisme avec leur courriel et leur téléphone	7	21.88 %
Ressource humaine permanente	6	18.75 %
Communication et réseautage entre les organisations	3	9.38 %
Journal du bénévole	2	6.25 %
Site Internet des organisations fonctionnel	2	6.25 %
Ressources financières supplémentaires	1	3.13 %
Système de mentorat où un bénévole d'expérience encadre un nouveau	1	3.13 %
TOTAL	32	100 %

Tableau 31

Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau des prêts de locaux, des terrains, des équipements, de l'entretien et des réparations

PRÊTS DE LOCAUX, TERRAINS, ÉQUIPEMENTS – ENTRETIEN ET RÉPARATION		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Accès à des locaux ou à des terrains gratuits	10	33.33 %
Plages horaires pour l'utilisation des plateaux	6	20 %
Coûts préférentiels dans l'utilisation des plateaux	5	16.67 %
Accès à des locaux avec du matériel administratif (ordinateur et photocopieur)	2	6.67 %
Appui et soutien renforcés des municipalités	2	6.67 %
Ressource humaine contractuelle	2	6.67 %
Lien étroit entre les professionnels et les organisations dans la construction, l'entretien et la rénovation des infrastructures	1	3.33 %
Politique écrite concernant les prêts de locaux	1	3.33 %
Portrait de l'état des infrastructures des municipalités	1	3.33 %
TOTAL	30	100 %

Tableau 32

Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau
de l'organisation de projets et d'activités

ORGANISATION DE PROJETS ET D'ACTIVITÉS		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Formations sur la logistique d'événement : l'ABC de l'organisation de projet (accueil et inscription, aménagement de salle, etc.)	12	36.36 %
Aide technique provenant des municipalités	6	18.18 %
Banque de bénévoles (échange de bénévoles en faisant appel aux bénévoles d'une même région)	5	15.15 %
Ressources financières supplémentaires	3	9.09 %
Outils en gestion d'événements	2	6.06 %
Accès à des locaux gratuits	1	3.03 %
Activités sociales à l'extérieur des activités régulières des organismes	1	3.03 %
Lien entre les organismes et le Centre d'action bénévole	1	3.03 %
Politique écrite concernant l'organisation d'événement	1	3.03 %
Ressource humaine contractuelle	1	3.03 %
TOTAL	33	100 %

Tableau 33

Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de l'information
et de la promotion de projets et d'activités

INFORMATION ET PROMOTION DE PROJETS ET D'ACTIVITÉS		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Diffusion de l'information des événements sur les sites Internet des organismes	9	27.27 %
Aide au niveau de la promotion dans les différents médias	7	21.21 %
Formations avec des documents pertinents	5	15.15 %
Activités de réseautage avec des partenaires	2	6.06 %
Diffusion de l'information des événements par un bulletin municipal	2	6.06 %
Ressources financières supplémentaires	2	6.06 %
Aide dans la réalisation d'un plan de communication	1	3.03 %
Produits promotionnels attrayant pour les événements	1	3.03 %
Ressource humaine contractuelle	1	3.03 %
Réunion entre professionnels	1	3.03 %
Services de soutien professionnel gratuit (selon un nombre d'heures maximum)	1	3.03 %
Support dans la mise sur pied et la gestion d'un site Internet	1	3.03 %
TOTAL	33	100 %

Tableau 34

Besoins des professionnels et de leur organisation au niveau de la reconnaissance
et de la valorisation des bénévoles

RECONNAISSANCE ET VALORISATION DES BÉNÉVOLES		
BESOINS	FRÉQUENCE	POURCENTAGE
Activité de reconnaissance (gala hommage annuel) avec remise de prix, de certificats et de plaques commémoratives	17	54.84 %
Ressources financières supplémentaires	7	22.58 %
Commission par région afin de monter une politique légale de reconnaissance pour la semaine du bénévolat	1	3.23 %
Développement d'une section reconnaissance sur les sites Internet des organismes	1	3.23 %
Élaboration des dossiers de candidature pour le Gala Sports-Québec	1	3.23 %
Formations sur l'organisation d'une soirée de reconnaissance	1	3.23 %
Mention de l'anniversaire des bénévoles	1	3.23 %
Ressource humaine contractuelle	1	3.23 %
Support des médias pour les activités de reconnaissance	1	3.23 %
TOTAL	31	100 %